

УТВЕРЖДЕНЫ
Решением Единственного участника
ТОО «Микрофинансовая организация Fast Finance
Link»
№ 6 от «21» июля 2026 года



**ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МИКРОКРЕДИТОВ
ТОВАРИЩЕСТВА С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
«МИКРОФИНАНСОВАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ FAST FINANCE LINK»**

город Алматы, 2026 год

СОДЕРЖАНИЕ

Глава 1. Общие положения

Глава 2. Предельные суммы, сроки предоставления микрокредитов и величины ставок вознаграждения

Глава 3. Предельные сроки принятия решения о предоставлении микрокредита

Глава 4. Порядок рассмотрения обращений потребителей финансовых услуг, возникающих в процессе предоставления микрокредитов

Глава 5. Права и обязанности МФО и потребителей финансовых услуг, их ответственность

Глава 6. Условия предоставления финансовых продуктов, связанных с предоставлением микрокредитов

6.1. Финансовые продукты и общие условия их предоставления

6.2. Требования к заявителю, подача заявления и электронная идентификация

6.3. Порядок проведения оценки пригодности микрокредита

6.4. Рассмотрение заявления и принятие решения

6.5. Информирование и консультирование потребителя финансовых услуг

6.6. Порядок и сроки заключения договора

6.7. Порядок предоставления микрокредита

6.8. Порядок начисления вознаграждения и погашения микрокредита

6.9. Дополнительные услуги

6.10. Порядок и сроки изменения и расторжения договора

6.11. Уведомление заемщика и урегулирование просроченной задолженности

6.12. Порядок взаимодействия при взыскании задолженности

6.13. Кредитное досье и мониторинг

Глава 7. Положения о порядке работы с клиентами

Глава 8. Порядок взаимодействия с потребителем финансовых услуг и микрофинансовым омбудсманом при урегулировании разногласий между организацией и потребителем финансовых услуг

Глава 9. Порядок предоставления услуг лицам с инвалидностью и маломобильным группам населения

Глава 10. Персональные данные и тайна предоставления микрокредита

Глава 11. Заключительные положения

Глава 1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила предоставления микрокредитов Товарищества с ограниченной ответственностью «Микрофинансовая организация Fast Finance Link» (далее – Правила) разработаны в соответствии с Гражданским кодексом Республики Казахстан, Законом Республики Казахстан «О микрофинансовой деятельности» (далее – Закон), постановлением Правления Агентства Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка от 15 мая 2026 года № 92 «Об утверждении Требований к осуществлению микрофинансовой деятельности» (далее – Требования), иными нормативными правовыми актами Республики Казахстан и внутренними документами МФО.

1.2. Правила определяют порядок и условия предоставления ТОО «Микрофинансовая организация Fast Finance Link» (далее – МФО) микрокредитов физическим лицам, самозанятым и индивидуальным предпринимателям, порядок обслуживания договоров, рассмотрения обращений и урегулирования задолженности.

1.3. МФО не предоставляет микрокредиты юридическим лицам.

1.4. Микрокредиты предоставляются исключительно электронным способом посредством официального интернет-ресурса МФО <http://www.jetzaim.kz/> и мобильного приложения МФО. Помещение МФО используется только для личного приема, консультирования, принятия обращений и обслуживания клиентов, в том числе лиц с инвалидностью и маломобильных групп населения. Заключение договоров, выдача микрокредитов и прием платежей через кассу или помещение МФО не осуществляются.

1.5. Правила являются открытой информацией и не могут быть предметом коммерческой тайны или тайны предоставления микрокредита. Актуальная редакция Правил размещается на интернет-ресурсе МФО <http://www.jetzaim.kz/>, в мобильном приложении и в помещении МФО в месте, доступном для обозрения и ознакомления.

1.6. Положения Правил излагаются и применяются с соблюдением норм литературного языка и юридической терминологии. При противоречии Правил законодательству Республики Казахстан применяются нормы законодательства.

1.7. Для целей Правил используются следующие основные понятия:

- 1) автоматизированная информационная система – информационная система, автоматизирующая предоставление микрокредитов электронным способом;
- 2) биометрическая аутентификация – процедура подтверждения личности клиента на основании его биометрических данных в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан;
- 3) вознаграждение – плата за предоставленный микрокредит, определенная в процентном выражении к сумме основного долга;
- 4) годовая эффективная ставка вознаграждения (ГЭСВ) – ставка вознаграждения в достоверном, годовом, эффективном, сопоставимом исчислении, рассчитываемая в порядке, установленном уполномоченным органом;
- 5) договор – договор о предоставлении микрокредита, заключаемый между МФО и заемщиком;
- 6) доверенное лицо – лицо, действующее от имени потребителя финансовых услуг на основании доверенности в пределах предоставленных полномочий;
- 7) заемщик – физическое лицо, самозанятый или индивидуальный предприниматель, заключивший с МФО договор;
- 8) заявитель – физическое лицо, самозанятый или индивидуальный предприниматель, подавший заявление на получение микрокредита;

9) индивидуальный предприниматель – физическое лицо, зарегистрированное в качестве индивидуального предпринимателя в соответствии с законодательством Республики Казахстан;

10) клиент – заявитель, заемщик либо иное физическое лицо, обращающееся в МФО по вопросам предоставления и обслуживания микрокредита;

11) кредитное досье – совокупность документов и сведений, формируемых МФО по заявителю и заемщику;

12) личный кабинет – защищенный сервис автоматизированной информационной системы, обеспечивающий взаимодействие МФО с заявителем и заемщиком;

13) лицо с инвалидностью (ЛСИ) – лицо, имеющее нарушение здоровья со стойким расстройством функций организма, приводящее к ограничению жизнедеятельности и необходимости социальной защиты;

14) маломобильные группы населения (МГН) – лица, испытывающие затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуг, информации или ориентировании в пространстве;

15) микрокредит – деньги, предоставляемые МФО заемщику в национальной валюте Республики Казахстан на условиях платности, срочности и возвратности;

16) мобильное приложение – программный продукт, используемый на абонентском устройстве и предоставляющий доступ к личному кабинету через сеть Интернет;

17) потребительский микрокредит – микрокредит, предоставляемый физическому лицу на цели, не связанные с осуществлением предпринимательской деятельности;

18) самозанятый – физическое лицо, осуществляющее деятельность, приносящую доход, без регистрации в качестве индивидуального предпринимателя в случаях, допускаемых законодательством;

19) финансовый продукт – совокупность условий предоставления микрокредита определенной категории заемщиков, утвержденная уполномоченным органом МФО;

20) уполномоченный орган – государственный орган, осуществляющий регулирование, контроль и надзор финансового рынка и финансовых организаций.

1.8. Иные понятия используются в значениях, установленных законодательством Республики Казахстан.

Глава 2. Предельные суммы, сроки предоставления микрокредитов и величины ставок вознаграждения

2.1. По микрокредитам, предоставляемым МФО, устанавливаются следующие предельные условия:

Сумма микрокредита		Срок	Ставка вознаграждения	
Минимум	Максимум		Минимум	Максимум / ГЭСВ
10 000 тенге	1 100 МРП	от 5 календарных дней до 60 месяцев	0,1% годовых	до 38% годовых / ГЭСВ не более 46% годовых
10 000 тенге	45 МРП	от 5 до 45 календарных дней	0,1% годовых	до 107% годовых / ГЭСВ менее 0,3% в день, но не более 179% годовых

2.2. Конкретные сумма, срок, ставка вознаграждения и ГЭСВ определяются условиями соответствующего финансового продукта, результатами рассмотрения заявления и указываются в договоре, ключевом информационном документе и графике погашения.

2.3. Сумма микрокредита предоставляется в национальной валюте Республики Казахстан – тенге. При изменении законодательством предельного размера ГЭСВ применяется размер, действующий на дату заключения договора или внесения изменений в его условия.

2.4. Вознаграждение начисляется со дня, следующего за днем предоставления микрокредита, на остаток основного долга за фактическое количество дней пользования микрокредитом исходя из временной базы 365 дней в году. При досрочном погашении вознаграждение рассчитывается за фактический период пользования микрокредитом.

Глава 3. Предельные сроки принятия решения о предоставлении микрокредита

3.1. Решение о предоставлении либо об отказе в предоставлении микрокредита принимается МФО в следующие предельные сроки:

- 1) по заявлению физического лица на заключение договора о предоставлении потребительского микрокредита, не обеспеченного залогом имущества, – в течение 1 (одного) часа с момента поступления заявления;
- 2) по заявлению самозанятого или индивидуального предпринимателя на предоставление микрокредита на цели, связанные с осуществлением предпринимательской деятельности, – не более 10 (десяти) рабочих дней со дня получения МФО заявления и полного комплекта документов и сведений, необходимых для принятия решения.

3.2. В срок, предусмотренный подпунктом 2) пункта 3.1 настоящих Правил, не включается период, в течение которого заявитель устраняет недостатки заявления, предоставляет запрошенные МФО документы или сведения либо повторно проходит идентификацию по причинам, не зависящим от МФО.

3.3. О принятом решении заявитель уведомляется через личный кабинет, мобильное приложение и (или) иным способом, предусмотренным договором или внутренними документами МФО.

3.4. Положительное решение МФО о предоставлении микрокредита действует в течение 3 (трех) календарных дней со дня его принятия.

3.5. Если в течение срока действия положительного решения заявитель не заключил договор и (или) не оформил согласия, обязательные в соответствии с законодательством, это признается отказом заявителя от заключения договора и получения микрокредита. Для последующего получения микрокредита заявитель подает новое заявление.

Глава 4. Порядок рассмотрения обращений потребителей финансовых услуг, возникающих в процессе предоставления микрокредитов

4.1. Общие положения и формы обращений

4.1.1. Рассмотрение обращений потребителей финансовых услуг осуществляется в соответствии с Требованиями, настоящими Правилами и внутренними политиками и процедурами соблюдения прав и интересов потребителей финансовых услуг.

4.1.2. МФО осуществляет работу со следующими обращениями:

1) письменными обращениями, поступившими нарочно, по почте, электронной почте либо посредством интернет-ресурса или мобильного приложения МФО, в которых предусмотрен сервис подачи обращения;

2) устными обращениями, поступившими по телефону либо при личном посещении потребителем финансовых услуг МФО.

4.1.3. Сообщения, направленные посредством системы обмена сообщениями в реальном времени на интернет-ресурсе и (или) в мобильном приложении либо поступившие на абонентские номера МФО, не признаются обращениями, если они являются запросами информационного характера. МФО разъясняет потребителю порядок подачи обращения, соответствующего требованиям настоящей главы.

4.1.4. Не относятся к обращениям потребителей финансовых услуг по предоставлению микрокредитов:

1) обращения работников к МФО как работодателю по трудовым и социальным вопросам, не связанным с предоставлением им финансовых услуг;

2) корпоративные конфликты и споры между участниками, членами органов управления, бенефициарами и МФО, не связанные с предоставлением микрокредитов;

3) обращения контрагентов по договорам аренды, поставки, подряда, аутсорсинга, ИТ-сопровождения и иным договорам, не относящимся к финансовым продуктам;

4) запросы информации или разъяснений законодательства либо условий финансовых продуктов, не содержащие выражения неудовлетворенности действиями, бездействием МФО или условиями финансового продукта;

5) запросы, связанные с предоставлением МФО налоговой, статистической или иной отчетности, если они не содержат сведений о нарушении прав конкретного потребителя;

6) сообщения о предполагаемых нарушениях законодательства, коррупции, злоупотреблениях и иных нарушениях без указания на нарушение прав конкретного потребителя;

7) обращения средств массовой информации, профессиональных и общественных объединений и иных организаций, не являющихся потребителями по конкретному договору, кроме обращений, поданных в интересах конкретного потребителя с прямым указанием на это;

8) переписка с государственными органами по вопросам контроля, надзора и правоприменения, не содержащая самостоятельного обращения потребителя;

9) обращения, содержание или требования которых невозможно установить, включая нечитаемые тексты, бессвязные сообщения и массовые автоматизированные рассылки.

4.2. Личный прием и устные обращения

4.2.1. Уполномоченные лица МФО проводят личный прием физических лиц и их представителей не реже одного раза в месяц по графику, утвержденному руководителем исполнительного органа МФО. График приема размещается на интернет-ресурсе, в мобильном приложении и в помещении МФО.

4.2.2. Если обращение не может быть разрешено во время личного приема и требует дополнительной проработки, потребителю предлагается оформить его в письменной форме; такое обращение рассматривается как письменное.

4.2.3. Устные обращения по телефону или при личном посещении рассматриваются в момент обращения. Если вопрос не может быть разрешен сразу, потребителю разъясняются порядок подачи письменного обращения и сроки его рассмотрения.

4.2.4. Устные обращения по телефону подлежат регистрации. Запись разговора производится с уведомлением потребителя в начале разговора.

4.3. Регистрация и подтверждение приема обращений

4.3.1. Письменные обращения, в том числе поступившие через интернет-ресурс и мобильное приложение, подлежат обязательной регистрации в порядке, установленном внутренними документами МФО. В мобильном приложении предусматривается легко идентифицируемый функционал подачи обращения.

4.3.2. Потребителю выдается документ, подтверждающий прием письменного обращения, либо на копии обращения делается отметка о приеме. При подаче через интернет-ресурс или мобильное приложение направляется уведомление с датой и регистрационным номером обращения. Отказ в приеме обращения не допускается.

4.4. Рассмотрение обращений и сроки

4.4.1. При недостаточности информации для рассмотрения обращения МФО запрашивает у потребителя дополнительные документы и сведения, необходимые для объективного рассмотрения вопроса.

4.4.2. Срок рассмотрения обращения составляет не более 15 рабочих дней со дня поступления обращения в МФО.

4.4.3. При необходимости установления фактических обстоятельств, имеющих значение для правильного рассмотрения обращения, срок продлевается еще на 15 рабочих дней. О продлении потребитель извещается в течение 3 рабочих дней со дня принятия соответствующего решения.

4.5. Результаты рассмотрения обращений

4.5.1. МФО обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений и информирует потребителя о результатах и принятых мерах.

4.5.2. Письменный ответ предоставляется на языке обращения и содержит:

- 1) обоснованные и мотивированные доводы по каждому изложенному вопросу;
- 2) ссылки на нормы законодательства Республики Казахстан, внутренние документы МФО и условия договора;
- 3) описание установленных фактических обстоятельств;
- 4) разъяснение права на обжалование принятого решения при отказе или частичном удовлетворении требования.

4.5.3. При обоснованности обращения МФО принимает решение о полном или частичном удовлетворении обращения, устранении нарушения и восстановлении прав и законных интересов потребителя.

4.5.4. Ответ на письменное обращение подписывается уполномоченным лицом МФО. Допускается факсимильное воспроизведение подписи либо иной способ, предусмотренный

внутренними документами МФО. Подписание не требуется при направлении ответа электронными способами, позволяющими установить отправителя и зафиксировать доставку.

4.6. Уведомление о результатах рассмотрения

4.6.1. Ответ передается способом, предусмотренным договором или указанным потребителем в обращении.

4.6.2. Ответ считается доставленным, если он направлен:

- 1) заказным письмом по адресу, указанному в договоре или обращении;
- 2) на адрес электронной почты, указанный в договоре или обращении;
- 3) посредством SMS-сообщения или push-уведомления с текстом ответа либо ссылкой на интернет-ресурс с полным текстом ответа;
- 4) иным предусмотренным договором средством связи, обеспечивающим фиксацию получения ответа.

4.6.3. При личной явке ответ вручается потребителю или его уполномоченному представителю под роспись, о чем делается отметка в учете обращений, кроме ответа, ранее доставленного способом, предусмотренным пунктом 4.6.2 Правил.

4.6.4. При возврате ответа с отметкой о невозможности вручения либо при отказе потребителя от его принятия ответ считается переданным надлежащим образом.

4.7. Учет и анализ обращений

4.7.1. МФО ведет классификатор обращений, обеспечивающий регистрацию всех письменных обращений, фиксацию основной информации, классификацию и хранение информации не менее 5 лет.

4.7.2. Основная информация по обращению включает регистрационный номер и дату, ИИН потребителя или его представителя и контактные данные при их указании, канал поступления, тип финансового продукта, предмет и описание обращения, сведения об ответственных работниках и принятое решение.

4.7.3. Анализ обращений возлагается на независимое от продаж подразделение либо ответственное должностное лицо и включает выявление причин обращений, разработку рекомендаций, внесение предложений о корректирующих и превентивных мерах и подготовку управленческой отчетности.

4.7.4. Управленческая отчетность включает сведения о количестве и классификации обращений, соблюдении сроков, результатах оценки удовлетворенности, выявленных системных проблемах и принятых мерах.

Глава 5. Права и обязанности МФО и потребителей финансовых услуг, их ответственность

5.1. Права, обязанности, ограничения и ответственность МФО

5.1.1. МФО вправе:

- 1) запрашивать у заявителя и заемщика документы и сведения, необходимые для рассмотрения заявления, оценки пригодности и кредитоспособности, заключения, исполнения и изменения договора;
- 2) проверять полноту и достоверность представленных сведений законными способами, в том числе получать сведения из кредитных бюро, государственных информационных систем и иных источников при наличии необходимых согласий и правовых оснований;
- 3) принимать решение о предоставлении либо об отказе в предоставлении микрокредита с учетом требований законодательства, условий финансового продукта и результатов оценки рисков;
- 4) требовать надлежащего исполнения заемщиком обязательств по договору;
- 5) в одностороннем порядке изменять условия договора исключительно в сторону их улучшения для заемщика в случаях, предусмотренных Законом и договором;
- 6) осуществлять мониторинг исполнения договора, досудебное урегулирование и взыскание задолженности в порядке и пределах, установленных законодательством;
- 7) использовать автоматизированные системы и искусственный интеллект для оценки и управления рисками, неся ответственность за принятые с их использованием решения;
- 8) осуществлять иные права, предусмотренные законодательством Республики Казахстан и договором.

5.1.2. МФО обязана:

- 1) соблюдать Закон, Требования, настоящие Правила, договор и иные нормативные правовые акты Республики Казахстан;
- 2) предоставлять заявителю и заемщику полную, достоверную, своевременную и понятную информацию об условиях микрокредита, платежах, рисках, правах и обязанностях сторон;
- 3) проводить идентификацию и биометрическую аутентификацию, оценку пригодности и кредитоспособности, расчет коэффициента долговой нагрузки и иные обязательные проверки в случаях и порядке, установленных законодательством;
- 4) обеспечивать заявителю до подписания доступ к проекту договора, ключевому информационному документу, графику погашения и иным приложениям, а заемщику – доступ к заключенному договору и связанным с ним документам;
- 5) предоставить микрокредит после заключения договора и выполнения заемщиком предусмотренных законодательством и договором условий предоставления микрокредита;
- 6) принимать от заемщика деньги в счет частичного или полного досрочного погашения микрокредита с удержанием вознаграждения, начисленного за фактический период пользования микрокредитом, без взимания неустойки и иных платежей за досрочное погашение;
- 7) по заявлению заемщика не чаще одного раза в месяц безвозмездно предоставлять в срок не более 3 (трех) рабочих дней информацию о распределении поступивших в счет погашения задолженности денег на основной долг, вознаграждение и неустойку;
- 8) по заявлению заемщика о частичном или полном досрочном погашении безвозмездно сообщать в срок не более 3 (трех) рабочих дней размер причитающейся к возврату суммы с разбивкой на основной долг, вознаграждение и неустойку;
- 9) уведомлять заемщика об изменении условий договора в сторону их улучшения способом, предусмотренным договором, и обеспечивать право заемщика отказаться от предложенных условий в течение 14 (четырнадцати) календарных дней со дня получения уведомления;
- 10) уведомлять заемщика – физическое лицо о возникновении просрочки исполнения обязательств не позднее 10 (десяти) календарных дней с даты ее возникновения в порядке, установленном Законом и Требованиями;
- 11) рассматривать заявления заемщиков – физических лиц об изменении условий договора и сообщать о принятом решении в сроки и порядке, установленные Законом и постановлением № 83;

- 12) предоставлять и актуализировать сведения в кредитных бюро, соблюдать тайну предоставления микрокредита и требования законодательства о персональных данных;
- 13) при уступке права требования уведомлять заемщика о планируемой и состоявшейся уступке в случаях, порядке и сроки, установленные законодательством;
- 14) принимать и рассматривать обращения, взаимодействовать с микрофинансовым омбудсманом, обеспечивать доступное обслуживание ЛСИ и МГН;
- 15) исполнять иные обязанности, установленные законодательством Республики Казахстан и договором.

5.1.3. МФО не вправе:

- 1) в одностороннем порядке увеличивать ставку вознаграждения либо изменять способ и метод погашения микрокредита, за исключением изменения условий в сторону их улучшения для заемщика;
- 2) устанавливать и взимать с заемщика платежи по микрокредиту, кроме вознаграждения и неустойки, предусмотренных Законом и договором; данное ограничение не препятствует предоставлению отдельной добровольной дополнительной услуги на основании отдельного согласия и договора;
- 3) взимать неустойку или иные штрафные санкции, если дата погашения основного долга и (или) вознаграждения приходится на выходной либо праздничный день и платеж произведен в следующий рабочий день;
- 4) требовать от заемщика – физического лица неустойку и иные платежи за досрочное полное или частичное погашение микрокредита;
- 5) требовать по потребительскому микрокредиту выплаты вознаграждения и неустойки, начисленных по истечении 90 (девяноста) последовательных календарных дней просрочки исполнения любого платежа по основному долгу и (или) вознаграждению;
- 6) увеличивать срок действия договора, заключенного с физическим лицом, без его согласия и на условиях, не обеспечивающих сохранение либо улучшение условий договора;
- 7) увеличивать сумму микрокредита по заключенному договору;
- 8) индексировать обязательства и платежи по договору, выданному в тенге, с привязкой к валютному или иному эквиваленту;
- 9) навязывать дополнительные услуги, ставить предоставление микрокредита в зависимость от согласия на их получение, ограничивать выбор страховой организации либо возлагать на заемщика обязанность страховать жизнь и здоровье;
- 10) предоставлять микрокредит при наличии запретов и ограничений, установленных законодательством, в том числе при наличии добровольного отказа от получения микрокредитов, установленных законом ограничений в связи с просроченной задолженностью, банкротством, прохождением срочной воинской службы, отсутствием обязательного согласия или наличии незавершенного заявления на необеспеченный заем в иной финансовой организации;
- 11) применять давление, угрозы, введение в заблуждение, дискриминацию, сокрытие существенных условий и иные недобросовестные практики;
- 12) разглашать тайну предоставления микрокредита и персональные данные вне случаев, предусмотренных законодательством;
- 13) заключать договоры о сотрудничестве с аффилированными частными судебными исполнителями либо обращаться за совершением нотариальных действий к аффилированному нотариусу, а также подавать заявление о совершении исполнительной надписи с нарушением территориальности, установленной законодательством;
- 14) совершать иные действия, запрещенные законодательством Республики Казахстан.

5.1.4. МФО несет ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязанностей, нарушение требований к раскрытию информации, заключению и исполнению договора, рассмотрению обращений, защите персональных данных и тайны предоставления микрокредита, а также за решения, принятые с использованием автоматизированных систем и искусственного интеллекта, в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

5.2. Права, обязанности и ответственность заявителя

5.2.1. Заявитель вправе:

- 1) ознакомиться с настоящими Правилами, условиями финансовых продуктов и тарифами МФО;
- 2) получить полную и достоверную информацию о платежах, условиях, рисках, правах и обязанностях, связанных с получением, обслуживанием и погашением микрокредита;
- 3) выбрать сумму, срок и метод погашения микрокредита в пределах условий финансового продукта и в случаях, предусмотренных законодательством;
- 4) получить бесплатную консультацию и необходимое время для ознакомления с договором и иными документами;
- 5) отказаться от заключения договора и дальнейшего оформления до предоставления микрокредита;
- 6) подать обращение, жалобу или иное заявление в порядке, установленном настоящими Правилами и законодательством.

5.2.2. Заявитель обязан предоставлять полные, достоверные и актуальные документы и сведения, проходить предусмотренные законодательством процедуры идентификации и проверки, не передавать третьим лицам средства доступа к личному кабинету, одноразовые коды, средства электронной подписи и иные идентификационные средства.

5.2.3. Заявитель несет ответственность за достоверность и полноту представленных документов и сведений, сокрытие или искажение информации, имеющей значение для принятия решения, а также неправомерное использование или передачу третьим лицам средств идентификации и доступа в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

5.3. Права, обязанности и ответственность заемщика

5.3.1. Заемщик вправе:

- 1) ознакомиться с настоящими Правилами и тарифами МФО;
- 2) распоряжаться полученным микрокредитом в порядке и на условиях, установленных договором;
- 3) получать сведения о задолженности, платежах, начисленном вознаграждении и неустойке, а также доступ к договору и связанным с ним документам;
- 4) при совпадении даты погашения основного долга и (или) вознаграждения с выходным либо праздничным днем произвести платеж в следующий рабочий день без уплаты неустойки за такой перенос;
- 5) досрочно полностью или частично вернуть сумму микрокредита без уплаты неустойки и иных платежей за досрочное погашение;
- 6) по заявлению не чаще одного раза в месяц безвозмездно получить в срок не более 3 (трех) рабочих дней информацию о распределении поступивших денег на основной долг, вознаграждение и неустойку;
- 7) по заявлению о частичном или полном досрочном погашении безвозмездно получить в срок не более 3 (трех) рабочих дней сведения о размере причитающейся к возврату суммы с разбивкой на основной долг, вознаграждение и неустойку;

- 8) в течение 14 (четырнадцати) календарных дней с даты получения уведомления об изменении условий договора в сторону их улучшения отказаться от предложенных МФО условий в порядке, предусмотренном договором;
- 9) обращаться в МФО при возникновении спорных ситуаций и обжаловать принятое решение в установленном законодательством порядке;
- 10) обратиться в установленный срок с заявлением о внесении изменений в условия договора при возникновении просрочки и предложить меры урегулирования, предусмотренные Законом;
- 11) обратиться к микрофинансовому омбудсману и в суд в порядке, установленном законодательством;
- 12) после полного исполнения обязательств получить по заявлению безвозмездно в срок не более 3 (трех) рабочих дней справку об отсутствии задолженности;
- 13) осуществлять иные права, предусмотренные законодательством Республики Казахстан и договором.

5.3.2. Заемщик обязан возратить основной долг и уплатить вознаграждение в сроки и порядке, установленные договором, предоставлять документы и сведения в случаях, предусмотренных законодательством и договором, сообщать об изменении контактных и иных существенных данных, обеспечивать сохранность средств доступа и исполнять иные обязанности по договору.

5.3.3. Заемщик несет ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору, включая несвоевременный возврат основного долга и уплату вознаграждения, в пределах, установленных законодательством Республики Казахстан и договором.

Глава 6. Условия предоставления финансовых продуктов, связанных с предоставлением микрокредитов

6.1. Финансовые продукты и общие условия их предоставления

6.1.1. МФО предоставляет следующие финансовые продукты:

- 1) потребительские микрокредиты физическим лицам на цели, не связанные с осуществлением предпринимательской деятельности;
- 2) микрокредиты самозанятым и индивидуальным предпринимателям на цели, связанные с осуществлением предпринимательской деятельности;

6.1.2. МФО предоставляет микрокредиты без обеспечения исполнения обязательств заемщика. Залог, гарантия, поручительство и иные способы обеспечения при предоставлении микрокредитов МФО не применяются.

6.1.3. Условия каждого финансового продукта, включая категории заемщиков, минимальную и максимальную сумму, срок, ставку вознаграждения, ГЭСВ, метод и способ погашения, требования к заявителю и иные условия, утверждаются уполномоченным органом МФО в пределах настоящих Правил и законодательства Республики Казахстан.

6.1.4. Наличие в Правилах положений о возможном финансовом продукте не означает его фактического предложения клиентам. Продукт применяется после утверждения и раскрытия информации о нем на интернет-ресурсе и в мобильном приложении МФО.

6.2. Требования к заявителю, подача заявления и электронная идентификация

6.2.1. Заявителем может быть дееспособное физическое лицо – резидент Республики Казахстан, в том числе самозанятый или индивидуальный предприниматель, в возрасте от 18 (восемнадцати) до 60 (шестидесяти) лет включительно на дату полного погашения микрокредита, соответствующее условиям финансового продукта и требованиям законодательства Республики Казахстан.

6.2.2. Заявление подается через личный кабинет на интернет-ресурсе или в мобильном приложении МФО по форме, утвержденной МФО.

6.2.3. Для получения потребительского микрокредита заявитель указывает цель, не связанную с предпринимательской деятельностью. Для предпринимательского микрокредита самозанятый или индивидуальный предприниматель предоставляет сведения и (или) документы, подтверждающие предпринимательскую деятельность и источник дохода.

6.2.4. Заявитель предоставляет:

- 1) заявление-анкету;
- 2) идентификационные данные документа, удостоверяющего личность, ИИН и абонентский номер устройства сотовой связи;
- 3) сведения о банковском счете или платежной карточке, принадлежащих заявителю;
- 4) согласия на получение кредитного отчета, предоставление информации в кредитные бюро, получение сведений из государственных информационных систем и обработку персональных данных;
- 5) сведения о доходах, расходах, обязательствах, семейном положении и иные сведения, необходимые для оценки пригодности, кредитоспособности и расчета коэффициента долговой нагрузки;
- 6) документы и сведения, предусмотренные законодательством и условиями финансового продукта.

6.2.5. Регистрация заявителя, заключение договора и внесение изменений в договор электронным способом осуществляются с применением биометрической аутентификации посредством Центра обмена идентификационными данными Национального Банка Республики Казахстан и электронной цифровой подписи заявителя в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан и правилами предоставления микрокредитов электронным способом. МФО применяет меры защиты от использования статичного изображения, видеозаписи или иных способов подделки биометрических данных.

6.2.6. Последующий доступ к личному кабинету осуществляется с применением пароля, одноразового кода, биометрического признака или иного средства аутентификации, предусмотренного законодательством и внутренними документами МФО.

6.2.7. Изменение абонентского номера или банковских реквизитов производится с повторной усиленной аутентификацией. ИИН клиента в личном кабинете изменению не подлежит.

6.3. Порядок проведения оценки пригодности микрокредита

6.3.1. До заключения договора потребительского микрокредита МФО проводит оценку пригодности предлагаемого микрокредита для потребителя финансовых услуг в порядке, установленном Требованиями и внутренними документами МФО.

6.3.2. Цель оценки – определить соответствие суммы, срока и иных условий микрокредита потребностям, финансовому положению и возможности клиента исполнить обязательства без возникновения чрезмерных финансовых затруднений.

6.3.3. При оценке МФО запрашивает и анализирует:

- 1) цель получения микрокредита;
- 2) предполагаемый способ использования денег;
- 3) уровень долговой нагрузки и платежеспособность;
- 4) доходы, обязательные расходы, действующие обязательства и расходы по предлагаемому микрокредиту;
- 5) расходы по обязательным дополнительным услугам и услугам, предлагаемым в пакете;
- 6) поведенческие и иные факторы, влияющие на способность и намерение исполнить обязательства;
- 7) кредитный, поведенческий и мошеннический риски.

6.3.4. Полнота и достоверность сведений проверяются по данным кредитных бюро, государственных информационных систем, документов заявителя и иных законных источников.

6.3.5. МФО рассчитывает коэффициент долговой нагрузки в случаях и порядке, установленных нормативными правовыми актами уполномоченного органа.

6.3.6. По результатам оформляется заключение о пригодности или непригодности микрокредита. Заключение включается в кредитное досье, а результат предоставляется клиенту и прилагается к договору в случаях, предусмотренных Требованиями.

6.3.7. При признании потребительского микрокредита непригодным МФО не предлагает такой микрокредит потребителю финансовых услуг, не одобряет заявление на его предоставление и не увеличивает кредитный лимит по действующему договору. МФО вправе предложить меньшую сумму, иной срок или другой финансовый продукт только после проведения соответствующей оценки его пригодности.

6.4. Рассмотрение заявления и принятие решения

6.4.1. МФО проверяет заявление, документы и сведения, проводит идентификацию, оценку пригодности и кредитоспособности, расчет коэффициента долговой нагрузки, проверку кредитной истории, проверки по противодействию легализации доходов и финансированию терроризма, а также проверку мошеннических и иных рисков.

6.4.2. Решение принимается автоматизированной системой и (или) уполномоченным лицом МФО. МФО несет ответственность за решения, принятые с использованием автоматизированных систем и искусственного интеллекта.

6.4.3. Решение принимается в срок, предусмотренный главой 3 Правил.

6.4.4. МФО отказывает в предоставлении микрокредита при наличии законодательного запрета, отрицательного результата идентификации, оценки пригодности, коэффициента

долговой нагрузки, кредитоспособности или проверки на мошенничество, предоставлении неполных или недостоверных сведений либо несоответствии условиям финансового продукта.

6.4.5. По заявлению физического лица на заключение договора о предоставлении потребительского микрокредита, не обеспеченного залогом имущества, МФО не принимает положительное решение и не заключает договор при наличии в кредитном отчете информации о поданном этим физическим лицом в иной банк или микрофинансовую организацию заявления на заключение договора банковского займа или договора о предоставлении микрокредита, не обеспеченного залогом имущества, по которому отсутствует статус о принятом решении.

6.4.6. Рассмотрение заявления не обязывает МФО заключить договор. До предоставления микрокредита заявитель вправе отказаться от дальнейшего оформления.

6.5. Информирование и консультирование потребителя финансовых услуг

6.5.1. До заключения договора МФО бесплатно предоставляет заявителю полную, достоверную, сопоставимую и понятную информацию, необходимую для осознанного выбора финансового продукта.

6.5.2. До заключения договора заявителю раскрываются и разъясняются:

- 1) сумма, срок, ставка вознаграждения, ГЭСВ, сумма переплаты, метод и способ погашения, периодичность и размер платежей;
- 2) все платежи, тарифы и расходы, связанные с получением, обслуживанием и погашением микрокредита;
- 3) права и обязанности сторон;
- 4) право на полное или частичное досрочное погашение;
- 5) право отказаться от заключения договора, а также предусмотренное законодательством право отказаться от микрокредита или расторгнуть договор и возможные расходы;
- 6) основания и порядок изменения и досрочного прекращения договора;
- 7) риски и последствия неисполнения обязательств, включая неустойку, ухудшение кредитной истории и взыскание задолженности;
- 8) порядок подачи обращений, сроки их рассмотрения и право обратиться к микрофинансовому омбудсману;
- 9) содержание, стоимость и добровольность дополнительных услуг, право отказаться и сведения о связанных договорах;
- 10) контактные данные и доступные каналы обслуживания МФО.

6.5.3. В случаях, предусмотренных законодательством, МФО предоставляет заявителю для ознакомления и выбора проекты графиков погашения, рассчитанных методом дифференцированных платежей, методом аннуитетных платежей и иным методом – единовременным платежом, и разъясняет различия между ними. Требование о предоставлении проектов графиков различными методами не применяется в случаях, прямо предусмотренных Требованиями, в том числе к договору, по которому погашение осуществляется единовременным платежом в конце срока микрокредита.

6.5.4. Перед подписанием договора предоставляется ключевой информационный документ по форме и с содержанием, установленными Требованиями.

6.5.5. Заявителю предоставляется необходимое время для ознакомления с условиями договора, ключевым информационным документом, графиком погашения и иными документами. Заявитель вправе задавать вопросы, использовать необходимое для ознакомления время и отказаться от продолжения оформления.

6.5.6. В момент заключения договора МФО разъясняет права и обязанности сторон, право на досрочное исполнение, право отказаться от микрокредита либо расторгнуть договор, основания и порядок досрочного прекращения, порядок подачи обращений и право обратиться к микрофинансовому омбудсману.

6.6. Порядок и сроки заключения договора

6.6.1. Договор заключается после положительного решения МФО, завершения обязательных проверок и выполнения заявителем предусмотренных законодательством действий по подтверждению личности и волеизъявления.

6.6.2. При заключении договора потребительского микрокредита, не обеспеченного залогом имущества, МФО получает согласие супруга (супруги) заявителя в случаях и при размере микрокредита, установленных нормативным правовым актом уполномоченного органа.

6.6.3. Если в кредитном отчете заявителя отсутствует информация о ранее полученных банковских займах и (или) микрокредитах и запрашиваемая сумма достигает размера, при котором законодательство требует личного присутствия, МФО не заключает такой договор электронным способом, кроме случаев, прямо предусмотренных законодательством.

6.6.4. Договор потребительского микрокредита с физическим лицом, не достигшим 21 года либо старше 55 лет, заключается после получения отдельного согласия такого лица, оформленного в порядке, установленном Требованиями.

6.6.5. Передача денег по заключенному посредством Интернета договору потребительского микрокредита в размере 75 МРП и более осуществляется не ранее чем через 24 часа после подписания договора и после получения по истечении указанного срока отдельного согласия заемщика на получение микрокредита. При предоставлении в течение одного календарного дня нескольких микрокредитов учитывается их совокупная сумма в случаях, предусмотренных Требованиями.

6.6.6. Согласия, предусмотренные настоящим параграфом, оформляются и хранятся в порядке, установленном Требованиями. Непредоставление обязательного согласия в течение срока действия положительного решения МФО признается отказом заявителя от заключения договора или получения микрокредита.

6.6.7. Договор заключается исключительно в электронной форме через личный кабинет на интернет-ресурсе или в мобильном приложении МФО с соблюдением требований гражданского законодательства к письменной форме сделки и правил предоставления микрокредитов электронным способом.

6.6.8. Договор и связанные с ним документы подписываются электронной цифровой подписью заявителя после проведения биометрической аутентификации посредством Центра обмена идентификационными данными Н Р С К . Используемые средства обеспечивают достоверное установление личности заявителя и содержания его волеизъявления.

6.6.9. Проект договора, ключевой информационный документ, график погашения и иные приложения доступны заявителю в личном кабинете до подписания. После заключения договора заемщику обеспечивается постоянный доступ к документам в формате, сохраняющем содержание и защищающем от несанкционированного изменения.

6.6.10. Договор считается заключенным в момент фиксации МФО подтвержденного волеизъявления заемщика и подписания договора МФО, если иной момент не установлен законодательством или договором.

6.6.11. Изменения и дополнения к договору оформляются электронным дополнительным соглашением в порядке, аналогичном заключению договора, если иной порядок не предусмотрен законодательством.

6.7. Порядок предоставления микрокредита

6.7.1. После заключения договора МФО перечисляет сумму микрокредита единовременно на банковский счет или платежную карточку, принадлежащие заемщику, либо в предусмотренных финансовым продуктом и законодательством случаях непосредственно на банковский счет продавца (поставщика) товаров, работ или услуг.

6.7.2. Перечисление суммы микрокредита производится в срок, установленный договором, после выполнения заемщиком условий предоставления микрокредита и истечения обязательного периода ожидания, если такой период предусмотрен законодательством.

6.7.3. Датой предоставления микрокредита является дата списания денег с банковского счета МФО либо иная дата, определенная договором в соответствии с законодательством.

6.7.4. МФО передает сведения о заключенном договоре и его исполнении в кредитные бюро в порядке, установленном законодательством о кредитных бюро и формировании кредитных историй.

6.8. Порядок начисления вознаграждения и погашения микрокредита

6.8.1. В Правилах предусматриваются следующие методы погашения:

1) метод аннуитетных платежей, при котором погашение осуществляется равными платежами, включающими увеличивающуюся долю основного долга и уменьшающуюся долю вознаграждения;

2) метод дифференцированных платежей, при котором погашение осуществляется уменьшающимися платежами, включающими равные суммы основного долга и вознаграждение на остаток основного долга;

3) иной метод – единовременный платеж, при котором основной долг и начисленное вознаграждение уплачиваются единовременно в конце срока микрокредита.

6.8.2. Конкретный метод погашения определяется условиями финансового продукта и договором. МФО вправе применять аннуитетный, дифференцированный или единовременный метод погашения с учетом срока микрокредита, периодичности платежей и требований законодательства Республики Казахстан.

6.8.3. При расчете регулярных платежей по микрокредитам, предоставляемым физическим лицам и предусматривающим наличие графика погашения, а также при применении временных баз для расчета вознаграждения по таким микрокредитам МФО использует Методики расчета регулярных платежей по микрокредитам, выдаваемым физическим лицам и предусматривающим

наличие графика погашения, а также временные базы для расчета вознаграждения по таким микрокредитам, установленные приложением 3 к Требованиям.

6.8.4. Порядок, предусмотренный пунктом 6.8.3 настоящих Правил, не распространяется на договор, по которому погашение микрокредита осуществляется единовременным платежом в конце срока. По микрокредиту с единовременным погашением вознаграждение начисляется простым методом на остаток основного долга за фактическое количество дней пользования микрокредитом исходя из временной базы 365 дней в году.

6.8.5. Погашение производится безналичными способами, указанными на интернет-ресурсе, в мобильном приложении и договоре, включая банковский перевод, банковские приложения, платежные терминалы и услуги платежных организаций. Прием платежей через кассу МФО не осуществляется.

6.8.6. Обязательство считается исполненным в дату зачисления денег на банковский счет МФО, если иной момент не установлен законодательством.

6.8.7. Поступившая сумма распределяется в очередности, установленной Законом и договором.

6.8.8. Заемщик вправе досрочно полностью или частично погасить микрокредит. Вознаграждение начисляется за фактическое количество дней пользования микрокредитом; неустойка и иные платежи за досрочное погашение не взимаются.

6.8.9. Если дата платежа приходится на выходной или праздничный день, платеж может быть внесен в следующий рабочий день без начисления неустойки за такой перенос.

6.8.10. Неустойка устанавливается договором в пределах Закона. По потребительскому микрокредиту размер неустойки не превышает 0,5 процента от суммы неисполненного обязательства за каждый календарный день просрочки в течение первых 90 календарных дней, с соблюдением иных законодательных ограничений.

6.9. Дополнительные услуги

6.9.1. МФО вправе предлагать дополнительную платную услугу, оказываемую МФО или третьим лицом, при наличии утвержденного порядка и полной информации об услуге.

6.9.2. До предоставления каждой дополнительной услуги МФО раскрывает ее наименование, содержание, срок оказания и стоимость, разъясняет право отказаться и подтверждает, что отказ не влияет на решение о предоставлении микрокредита.

6.9.3. Согласие оформляется отдельным заявлением по каждой услуге. Заявление содержит согласие на услугу и связанный договор, наименование, содержание и стоимость услуги, информацию о праве отказаться и выбор способа оплаты, включая решение о включении расходов в сумму микрокредита либо самостоятельной оплате.

6.9.4. Заявление на дополнительную услугу хранится до полного исполнения обязательств по договору. Страхование является добровольной дополнительной услугой. Клиент самостоятельно выбирает страховую организацию; условия микрокредита не изменяются в зависимости от выбранной клиентом страховой организации при соответствии параметров страхования требованиям МФО и законодательства.

6.9.5. Если заявитель выбирает дополнительную услугу в виде страхования жизни и (или) от несчастных случаев (на случай болезни), он самостоятельно определяет страховую организацию. При отсутствии у заявителя собственного предложения МФО предлагает услуги не

менее пяти страховых организаций с указанием применяемых ими тарифов и условий страхования. В заявлении на предоставление дополнительной услуги указывается перечень предложенных страховых организаций с отметкой заявителя о выбранной страховой организации.

6.10. Порядок и сроки изменения и расторжения договора

6.10.1. Увеличение срока действия договора о предоставлении микрокредита допускается по соглашению сторон на основании обращения заемщика и оформляется дополнительным соглашением к договору. МФО не вправе увеличивать срок действия договора, заключенного с физическим лицом, без согласия заемщика и на условиях, не обеспечивающих сохранение либо улучшение условий договора.

6.10.2. Заемщик вправе обратиться с заявлением об изменении условий договора в письменной форме, через личный кабинет, мобильное приложение, интернет-ресурс, электронную или почтовую связь либо лично в помещении МФО. В заявлении указываются запрашиваемые изменения, причины обращения и прилагаются документы, предусмотренные законодательством и внутренними документами МФО.

6.10.3. Решение по заявлению принимает уполномоченный орган или уполномоченное лицо МФО в пределах компетенции, установленной внутренними документами.

6.10.4. Изменение условий договора осуществляется по соглашению сторон путем заключения дополнительного соглашения, за исключением одностороннего изменения МФО исключительно в сторону улучшения условий для заемщика в случаях, допускаемых Законом.

6.10.5. При согласии МФО с предложенными заемщиком изменениями соответствующие изменения в договор вносятся в срок не более 15 (пятнадцати) календарных дней со дня принятия решения. При направлении встречного предложения МФО устанавливает заемщику срок для ответа не менее 15 (пятнадцати) календарных дней со дня получения предложения, если иной срок не установлен законодательством.

6.10.6. О применении условий, улучшающих положение заемщика, МФО уведомляет его способом, предусмотренным договором. Заемщик вправе отказаться от применения таких условий в течение 14 (четырнадцати) календарных дней со дня получения уведомления путем направления письменного отказа способом, предусмотренным договором.

6.10.7. Договор прекращается вследствие полного исполнения обязательств, досрочного полного погашения, расторжения по соглашению сторон, отказа в предусмотренных законом случаях, вступившего в силу судебного акта и по иным основаниям, установленным законодательством и договором.

6.10.8. После полного погашения МФО по заявлению заемщика бесплатно предоставляет справку об отсутствии задолженности не позднее 3 рабочих дней.

6.11. Уведомление заемщика и урегулирование просроченной задолженности

6.11.1. При наличии просрочки исполнения обязательства по договору МФО не позднее 10 (десяти) календарных дней с даты ее возникновения уведомляет заемщика способом, предусмотренным договором, а также через цифровые объекты о размере просроченных платежей, необходимости их внесения, последствиях неисполнения обязательств и праве обратиться с предложением об изменении условий договора.

6.11.2. Уведомление о наличии просроченной задолженности, направляемое по месту жительства (нахождения) заемщика, указанному в договоре или сообщенному заемщиком МФО способом, предусмотренным договором, оформляется в письменной форме согласно приложению 6 к Требованиям.

6.11.3. В уведомлении, направляемом посредством SMS-сообщения, push-уведомления или мобильного приложения, указывается информация, предусмотренная пунктом 1 статьи 9-2 Закона, а также ссылка на информацию, размещенную на интернет-ресурсе и (или) в мобильном приложении МФО согласно приложению 7 к Требованиям.

6.11.4. Заемщик – физическое лицо вправе в течение 30 (тридцати) календарных дней со дня направления МФО уведомления о просрочке обратиться в МФО в письменной форме, через цифровые объекты или иным способом, предусмотренным договором, с заявлением об изменении условий договора. В заявлении указываются причины ухудшения финансового положения, сведения о доходах и иные подтвержденные обстоятельства, а также предложения заемщика по изменению условий договора.

6.11.5. Заемщик вправе предложить:

- 1) уменьшение ставки вознаграждения;
- 2) уменьшение на срок не менее трех месяцев размера периодического платежа не менее чем на 50 процентов от размера, установленного договором;
- 3) отсрочку платежей по основному долгу и (или) вознаграждению;
- 4) изменение метода погашения и (или) очередности погашения задолженности, в том числе с погашением основного долга в приоритетном порядке;
- 5) изменение срока микрокредита;
- 6) прощение просроченного основного долга и (или) вознаграждения, отмену или уменьшение неустойки;
- 7) иные предложения, предусмотренные пунктом 2 статьи 9-2 Закона и применимые к микрокредиту, предоставленному без обеспечения.

6.11.6. К заявлению прилагаются документы согласно перечню, утвержденному постановлением Правления Агентства Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка от 28 апреля 2026 года № 83 (далее – постановление № 83). При недостаточности сведений МФО запрашивает недостающие документы в порядке, установленном постановлением № 83, с указанием срока их предоставления и последствий непредставления.

6.11.7. МФО рассматривает заявление и представленные документы в течение 15 (пятнадцати) календарных дней со дня их получения и сообщает заемщику в письменной форме, через цифровые объекты либо способом, предусмотренным договором, о согласии с предложенными изменениями, встречном предложении или мотивированном отказе.

6.11.8. При достижении соглашения изменения в договор оформляются в срок, установленный пунктом 6.10.5 Правил. МФО информирует уполномоченный орган о результатах рассмотрения заявлений заемщиков в порядке, сроки и по формам, установленным законодательством.

6.11.9. При получении от кредитного бюро сведений о призыве заемщика на срочную воинскую службу МФО в сроки и порядке, установленные постановлением № 83, предоставляет

отсрочку платежей по основному долгу и вознаграждению на период прохождения срочной воинской службы и 60 календарных дней после ее окончания без начисления вознаграждения по микрокредиту.

6.11.10. При наличии оснований для коллективного урегулирования задолженности заемщик вправе использовать предусмотренную законодательством платформу коллективного урегулирования; МФО участвует в такой процедуре в порядке, установленном постановлением № 83.

6.11.11. В период рассмотрения заявления МФО не требует досрочного погашения микрокредита и соблюдает иные ограничения, установленные Законом.

6.11.12. Если обязательства не исполняются, заемщик не обращается за урегулированием либо соглашение не достигнуто, МФО самостоятельно осуществляет досудебное взыскание задолженности и вправе уступить право требования, обратиться в суд или к нотариусу в пределах и порядке, установленных законодательством Республики Казахстан. Передача задолженности коллекторскому агентству МФО не осуществляется.

6.12. Порядок взаимодействия при взыскании задолженности

6.12.1. Взаимодействие МФО с заемщиком, имеющим просроченную задолженность, его представителем и (или) третьим лицом, связанным обязательствами с МФО в рамках договора, осуществляется с соблюдением требований, установленных законодательством и настоящим пунктом.

6.12.2. Личное взаимодействие по инициативе МФО допускается в будние дни в период с 8.00 до 21.00 часов по месту жительства, месту нахождения или месту регистрации заемщика либо в помещении МФО – не более 3 (трех) раз в неделю и не более 1 (одного) раза в будний день, если иные время, периодичность или день не согласованы с заемщиком.

6.12.3. Телефонные переговоры по инициативе МФО допускаются не более 3 (трех) раз в будние дни в период с 8.00 до 21.00 часов и не более 2 (двух) раз в выходные и праздничные дни в период с 9.00 до 19.00 часов.

6.12.4. При каждом взаимодействии работник МФО сообщает:

- 1) наименование МФО и ее место нахождения;
- 2) свою фамилию, имя, отчество (при его наличии) и должность;
- 3) структуру задолженности, остаток просроченных и текущих сумм основного долга, вознаграждения и неустойки, предусмотренных договором;
- 4) сведения об ответственности и иных обязательствах заемщика, предусмотренных договором и Законом, а также о последствиях неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств.

6.12.5. При взаимодействии не допускаются:

- 1) взаимодействие способами, во время и с периодичностью, не предусмотренными пунктами 6.12.2 и 6.12.3 настоящих Правил;
- 2) взаимодействие с третьим лицом, не связанным обязательствами с МФО в рамках договора, кроме случаев установления места нахождения и (или) контактных данных заемщика; при таком взаимодействии сообщаются только наименование и место нахождения МФО, фамилия, имя, отчество (при его наличии) и должность работника;
- 3) сообщение недостоверных сведений о работнике МФО, его месте работы или должности;
- 4) введение заемщика, его представителя или связанного обязательствами третьего лица в заблуждение относительно размера, характера и оснований возникновения задолженности;

5) распространение сведений, порочащих честь, достоинство и деловую репутацию лица, либо разглашение сведений, способных причинить имущественный вред его интересам.

6.12.6. Взаимодействие осуществляется исключительно с телефонных номеров МФО и (или) иных средств связи, идентифицируемых как принадлежащие МФО и доведенных до сведения заемщика и уполномоченного органа. Об изменении телефонных номеров МФО уведомляет уполномоченный орган не позднее 3 (трех) календарных дней с даты изменения.

6.12.7. Взаимодействие по вопросам внесения просроченных платежей подлежит фиксации с использованием средств аудио- и (или) видеотехники с обязательной аудиофиксацией. Записи хранятся не менее 3 (трех) месяцев с даты соответствующего взаимодействия.

6.12.8. По потребительскому микрокредиту МФО не требует вознаграждение и неустойку, начисленные по истечении 90 последовательных календарных дней просрочки исполнения любого платежа по основному долгу и (или) вознаграждению.

6.13. Кредитное досье и мониторинг

6.13.1. МФО формирует по каждому заемщику кредитное досье в электронной форме, включающее заявление, идентификационные сведения, согласия, результаты проверок, расчет коэффициента долговой нагрузки, заключение о пригодности, решение, договор и приложения, документы о предоставлении и погашении, обращения, дополнительные соглашения и иные предусмотренные законодательством сведения.

6.13.2. МФО осуществляет мониторинг исполнения договора, своевременности платежей, кредитной истории и иных рисков в объеме, допускаемом законодательством и согласиями клиента.

6.13.3. Документы кредитного досье хранятся в течение сроков, установленных законодательством и внутренними документами МФО.

Глава 7. Положения о порядке работы с клиентами

7.1. Работа с клиентами организуется на принципах добросовестности, прозрачности, учета целей и финансового положения клиента, равного и недискриминационного доступа к услугам, предотвращения конфликта интересов, предсказуемого ущерба и недобросовестных практик.

7.2. Взаимодействие осуществляется через интернет-ресурс <http://www.jetzaim.kz/>, мобильное приложение, личный кабинет, телефон МФО, электронную почту МФО, почтовую связь, а также при личном обращении в помещение МФО.

7.3. Работа с клиентом охватывает следующие этапы:

- 1) раскрытие информации о финансовых продуктах и консультирование до подачи заявления;
- 2) прием заявления, идентификация и проверка документов;
- 3) оценка пригодности, кредитоспособности и принятие решения;
- 4) предоставление документов и заключение договора;
- 5) предоставление и обслуживание микрокредита;

6) прием платежей, досрочное погашение, предоставление справок и копий документов;

7) изменение условий договора и урегулирование просроченной задолженности;

8) рассмотрение обращений и урегулирование разногласий;

9) прекращение договора и закрытие кредитного досье.

7.4. На интернет-ресурсе и в мобильном приложении размещается полная и актуальная информация о МФО, лицензии, финансовых продуктах, ставках, ГЭСВ, платежах, методах погашения, последствиях просрочки, каналах обслуживания, порядке подачи обращений и контактах микрофинансового омбудсмена.

7.5. Консультирование проводится на казахском или русском языке по выбору клиента, бесплатно, в понятной форме и без давления. Работник МФО отвечает на вопросы клиента, разъясняет существенные условия, риски и последствия решений.

7.6. МФО не допускает навязывания услуг, сокрытия существенных условий, создания ложной срочности, необоснованного ограничения времени ознакомления, дискриминации и иных практик, препятствующих осознанному выбору.

7.7. В личном кабинете клиенту обеспечивается возможность подачи заявления, просмотра сведений о МФО, проектов и заключенных договоров, хода рассмотрения заявления, текущей задолженности, предстоящих и фактических платежей, способов погашения, подачи обращений и получения ответов.

7.8. После предоставления микрокредита МФО информирует заемщика о состоянии задолженности, дате и размере платежа, распределении поступивших денег, факте просрочки, доступных способах урегулирования, изменении реквизитов и иных существенных обстоятельствах.

7.9. МФО ежегодно разрабатывает и реализует программу повышения финансовой грамотности действующих и потенциальных клиентов, включая разъяснение условий продуктов, прав и обязанностей, безопасного использования цифровых каналов, рисков мошенничества и защиты персональных данных.

7.10. Информация по финансовой грамотности предоставляется на казахском и русском языках, адаптируется для ЛСИ и МГН и сопровождается примерами, расчетами, таблицами и наглядными материалами. На интернет-ресурсе размещается соответствующий справочный раздел.

Глава 8. Порядок взаимодействия с потребителем финансовых услуг и микрофинансовым омбудсманом при урегулировании разногласий между организацией и потребителем финансовых услуг

8.1. Настоящая глава определяет порядок взаимодействия МФО с потребителем финансовых услуг и микрофинансовым омбудсманом при досудебном урегулировании разногласий между МФО и потребителем финансовых услуг после предварительного обращения потребителя в МФО.

8.2. В случае получения решения МФО об отказе в изменении условий договора либо при недостижении взаимоприемлемого решения об изменении условий договора заемщик –

физическое лицо вправе в течение 15 (пятнадцати) календарных дней с даты получения решения МФО или недостижения взаимоприемлемого решения обратиться к микрофинансовому омбудсману с одновременным уведомлением МФО в порядке, предусмотренном статьей 9-2 Закона.

8.3. По иным разногласиям, возникающим из договора либо в связи с уступкой права требования, потребитель вправе обратиться к микрофинансовому омбудсману в порядке, предусмотренном главой 4-1 Закона, при наличии доказательств предварительного обращения в МФО или к лицу, которому уступлено право требования.

8.4. МФО размещает на интернет-ресурсе, в мобильном приложении и в помещении МФО актуальные контактные данные микрофинансового омбудсмана, перечень документов и порядок обращения.

8.5. При поступлении уведомления об обращении к микрофинансовому омбудсману МФО регистрирует спор, определяет ответственное лицо и обеспечивает своевременное предоставление омбудсману документов и сведений, необходимых для рассмотрения обращения, в пределах требований о персональных данных и тайне предоставления микрокредита.

8.6. МФО участвует в процедурах примирения и рассмотрения спора добросовестно, рассматривает предложения по урегулированию и не препятствует реализации потребителем права на обращение к микрофинансовому омбудсману.

8.7. Решение микрофинансового омбудсмана, принятое потребителем финансовых услуг, является обязательным для исполнения МФО в порядке и сроки, установленные Законом и решением микрофинансового омбудсмана.

8.8. Если спор принят к рассмотрению судом либо по нему имеется вступивший в законную силу судебный акт, он рассматривается с учетом ограничений компетенции микрофинансового омбудсмана, установленных Законом.

8.9. Обращение к микрофинансовому омбудсману не лишает потребителя или МФО права обратиться в суд в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан.

8.10. С 1 января 2027 года положения настоящей главы применяются в редакции законодательства о финансовом омбудсмане. В случае получения решения МФО об отказе в изменении условий договора или при недостижении взаимоприемлемого решения заемщик – физическое лицо вправе в течение трех месяцев со дня получения такого решения обратиться к финансовому омбудсману.

Глава 9. Порядок предоставления услуг лицам с инвалидностью и маломобильным группам населения

9.1. Особенности взаимодействия

9.1.1. МФО обеспечивает ЛСИ и МГН равный доступ к информации, финансовым продуктам, консультациям, личному приему, подаче обращений и обслуживанию договоров, исключая дискриминацию по признаку инвалидности, ограниченной мобильности, способа коммуникации или необходимости сопровождения.

9.1.2. Обслуживание в помещении МФО организуется с учетом требований национального стандарта по доступности отделений финансовых организаций по предоставлению услуг лицам с инвалидностью и другим маломобильным группам населения.

9.1.3. В пределах, применимых к фактическому помещению МФО, обеспечиваются доступный маршрут к входу и месту приема, доступность входной группы и зоны обслуживания, понятная навигация, обозначение доступного входа, место ожидания, возможность вызова работника и достаточное пространство для использования кресла-коляски.

9.1.4. При временной недоступности отдельного элемента помещения МФО организует разумный альтернативный способ обслуживания без ухудшения прав клиента: вызов работника, прием в доступной зоне, дистанционную консультацию, прием документов через представителя или иной согласованный способ.

9.1.5. При личном обращении работник предлагает помощь, не навязывая ее, выясняет удобный способ общения, обращается непосредственно к клиенту, предоставляет дополнительное время, обеспечивает конфиденциальность и не оказывает давления.

9.1.6. Сопровождающее лицо может присутствовать с согласия клиента, но не вправе подписывать документы, подавать заявления или совершать юридически значимые действия без полномочий доверенного лица или законного представителя.

9.1.7. Работники, обслуживающие ЛСИ и МГН, проходят обучение правилам корректного общения, использованию элементов доступности, доступным форматам информации, работе с доверенными и сопровождающими лицами и предотвращению дискриминации.

9.2. Доступные формы получения информации

9.2.1. Информация о доступных способах обслуживания, характеристиках доступности помещения, каналах консультаций, форматах документов и порядке участия доверенного лица размещается на интернет-ресурсе и в мобильном приложении.

9.2.2. По просьбе клиента информация и документы предоставляются в одном или нескольких доступных форматах: на бумажном носителе, в электронном виде, в формате для программ экранного доступа, крупным шрифтом, путем устного разъяснения, через контакт-центр, видеоконсультацию, доверенное лицо или иным согласованным способом.

9.2.3. Электронные документы предоставляются с распознаваемым текстовым слоем, в формате, обеспечивающем сохранность содержания и защиту от изменений и, при наличии технической возможности, совместимость с программами экранного доступа.

9.2.4. Интернет-ресурс и мобильное приложение предусматривают возможность увеличения текста, логичную навигацию, понятные подписи элементов управления, достаточное время для ознакомления и возможность обратиться к работнику вместо взаимодействия исключительно с автоматизированным сервисом.

9.2.5. Для клиента с нарушением зрения по его требованию используется увеличенный шрифт не менее 16 пунктов либо иной удобный формат. Для клиента с нарушением слуха или речи устная информация дублируется письменно либо предоставляется иным согласованным способом.

9.2.6. При выборе способа подписания документов МФО предоставляет доступный законный способ выражения волеизъявления, не снижая требований к идентификации и защите от мошенничества.

9.2.7. До и после предоставления микрокредита МФО обеспечивает получение клиентом в доступной форме договора, ключевого информационного документа, графика, информации о полной стоимости, погашении, просрочке, изменении условий, обращениях, текущей задолженности и доступных каналах обслуживания.

9.3. Участие доверенного лица

9.3.1. ЛСИ и МГН вправе получать информацию, подавать заявления и совершать юридически значимые действия через доверенное лицо в пределах полномочий, прямо указанных в доверенности.

9.3.2. До взаимодействия с доверенным лицом МФО идентифицирует его, проверяет документ о полномочиях, срок действия и объем полномочий и фиксирует необходимые сведения. Копия подтверждающего документа сохраняется в случаях, предусмотренных законодательством.

9.3.3. Тайна предоставления микрокредита и персональные данные раскрываются доверенному лицу только при наличии соответствующего полномочия и в объеме, необходимом для совершения порученного действия.

9.3.4. МФО вправе отказать в совершении действия доверенным лицом либо приостановить его, если полномочия отсутствуют или недостаточны, документ истек или имеет признаки подделки, имеются признаки мошенничества, давления или противоречия интересам клиента.

9.3.5. Участие доверенного лица не подменяет волеизъявление клиента, если клиент присутствует и способен самостоятельно выразить свою волю.

9.3.6. МФО принимает обращения и жалобы ЛСИ и МГН по вопросам физической и информационной доступности, цифровых каналов, участия доверенного лица и качества обслуживания через все предусмотренные главой 4 Правил каналы и предоставляет ответ в доступной форме.

Глава 10. Персональные данные и тайна предоставления микрокредита

10.1. Сбор, обработка, хранение и передача персональных данных осуществляются на законных основаниях и в объеме, необходимом для рассмотрения заявления, предоставления и обслуживания микрокредита, исполнения требований законодательства и защиты прав сторон.

10.2. МФО применяет организационные и технические меры защиты персональных данных и информации ограниченного доступа от неправомерного доступа, изменения, блокирования, копирования, предоставления и распространения.

10.3. Сведения о заемщике, размере и условиях микрокредита, операциях по договору и иные сведения, отнесенные Законом к тайне предоставления микрокредита, раскрываются заемщику, его надлежащему представителю, кредитным бюро, государственным органам и иным лицам только в случаях и порядке, предусмотренных законодательством.

10.4. Сведения об инвалидности, ограничениях мобильности и предпочтительном способе обслуживания фиксируются только с согласия клиента и используются исключительно для обеспечения доступного и безопасного обслуживания.

10.5. МФО вправе передавать обработку отдельных данных третьим лицам на основании договора при условии соблюдения требований законодательства, конфиденциальности, безопасности и ответственности МФО перед клиентом.

Глава 11. Заключительные положения

11.1. Правила утверждаются высшим органом МФО. Изменения и дополнения вносятся в порядке, установленном законодательством, уставом и внутренними документами МФО.

11.2. Для сохранения устойчивой структуры документа положения Правил группируются по главам и разделам. Пункты внутри каждого раздела нумеруются в пределах соответствующего раздела. Внесение изменений в одну главу или раздел не требует перенумерации пунктов других глав или разделов.

11.3. Правила вступают в силу с даты, установленной решением об их утверждении. Положения нормативных правовых актов, для которых установлена более поздняя дата введения в действие, применяются с соответствующей даты.

11.4. Вопросы, не урегулированные Правилами, разрешаются в соответствии с законодательством Республики Казахстан, договором и внутренними документами МФО.

11.5. Юридический и фактический адрес МФО: Республика Казахстан, город Алматы, Медеуский район, Тракт Кульджинский, дом 4В, почтовый индекс 050019. Официальный интернет-ресурс МФО: <http://www.jetzaim.kz/>. Актуальные сведения о мобильном приложении, электронной почте МФО, телефоне МФО и графике личного приема размещаются на интернет-ресурсе и в мобильном приложении МФО.

БЕКІТІЛГЕН
«Fast Finance Link микроқаржы ұйымы» ЖШС
Қалғыз қатысушысының
2026 жылғы «21» шілдедегі № 6 шешімімен



**«FAST FINANCE LINK МИКРОҚАРЖЫ ҰЙЫМЫ»
ЖАУАПКЕРШІЛІГІ ШЕКТЕУЛІ СЕРІКТЕСТІГІНІҢ
МИКРОКРЕДИТТЕР БЕРУ ҚАҒИДАЛАРЫ**

Алматы қаласы, 2026 жыл

МАЗМҰНЫ

1-тарау. Жалпы ережелер

2-тарау. Микрокредиттер берудің шекті сомалары, мерзімдері және сыйақы мөлшерлемелерінің шекті шамалары

3-тарау. Микрокредит беру туралы шешім қабылдаудың шекті мерзімдері

4-тарау. Микрокредиттер беру процесінде туындайтын қаржылық қызметтерді тұтынушылардың жолданымдарын қарау тәртібі

5-тарау. МҚҰ мен қаржылық қызметтерді тұтынушылардың құқықтары мен міндеттері, олардың жауапкершілігі

6-тарау. Микрокредиттер беруге байланысты қаржы өнімдерін ұсыну шарттары

6.1. Қаржы өнімдері және оларды ұсынудың жалпы шарттары

6.2. Өтініш берушіге қойылатын талаптар, өтініш беру және электрондық сәйкестендіру

6.3. Микрокредиттің жарамдылығын бағалауды жүргізу тәртібі

6.4. Өтінішті қарау және шешім қабылдау

6.5. Қаржылық қызметтерді тұтынушыны ақпараттандыру және оған консультация беру

6.6. Шарт жасасу тәртібі мен мерзімдері

6.7. Микрокредит беру тәртібі

6.8. Сыйақыны есептеу және микрокредитті өтеу тәртібі

6.9. Қосымша көрсетілетін қызметтер

6.10. Шартты өзгерту және бұзу тәртібі мен мерзімдері

6.11. Қарыз алушыны хабардар ету және мерзімі өткен берешекті реттеу

6.12. Берешекті өндіріп алу кезінде өзара іс-қимыл жасау тәртібі

6.13. Кредиттік досье және мониторинг

7-тарау. Клиенттермен жұмыс істеу тәртібі туралы ережелер

8-тарау. Ұйым мен қаржылық қызметтерді тұтынушы арасындағы келіспеушіліктерді реттеу кезінде қаржылық қызметтерді тұтынушымен және микроқаржы омбудсманымен өзара іс-қимыл жасау тәртібі

9-тарау. Мүгедектігі бар адамдарға және халықтың жүріп-тұруы шектеулі топтарына қызмет көрсету тәртібі

10-тарау. Дербес деректер және микрокредит беру құпиясы

11-тарау. Қорытынды ережелер

1-тарау. Жалпы ережелер

1.1. «Fast Finance Link микроқаржы ұйымы» жауапкершілігі шектеулі серіктестігінің осы Микрокредиттер беру қағидалары (бұдан әрі – Қағидалар) Қазақстан Республикасының Азаматтық кодексіне, «Микроқаржылық қызмет туралы» Қазақстан Республикасының Заңына (бұдан әрі – Заң), «Микроқаржылық қызметті жүзеге асыруға қойылатын талаптарды бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігі Басқармасының 2026 жылғы 15 мамырдағы № 92 қаулысына (бұдан әрі – Талаптар), Қазақстан Республикасының өзге де нормативтік құқықтық актілеріне және МҚҰ-ның ішкі құжаттарына сәйкес әзірленді.

1.2. Қағидалар «Fast Finance Link микроқаржы ұйымы» ЖШС-нің (бұдан әрі – МҚҰ) жеке тұлғаларға, өзін-өзі жұмыспен қамтыған адамдарға және жеке кәсіпкерлерге микрокредиттер беру тәртібі мен шарттарын, шарттарға қызмет көрсету, жолданымдарды қарау және берешекті реттеу тәртібін айқындайды.

1.3. МҚҰ заңды тұлғаларға микрокредиттер бермейді.

1.4. Микрокредиттер МҚҰ-ның <http://www.jetzaim.kz/> ресми интернет-ресурсы және МҚҰ-ның мобильдік қосымшасы арқылы тек электрондық тәсілмен беріледі. МҚҰ-ның үй-жайы тек жеке қабылдау, консультация беру, жолданымдарды қабылдау және клиенттерге, оның ішінде мүгедектігі бар адамдарға және халықтың жүріп-тұруы шектеулі топтарына қызмет көрсету үшін пайдаланылады. МҚҰ кассасы немесе үй-жайы арқылы шарттар жасалмайды, микрокредиттер берілмейді және төлемдер қабылданбайды.

1.5. Қағидалар ашық ақпарат болып табылады және коммерциялық құпияның немесе микрокредит беру құпиясының нысанасы бола алмайды. Қағидалардың өзекті редакциясы МҚҰ-ның <http://www.jetzaim.kz/> интернет-ресурсында, мобильдік қосымшасында және МҚҰ-ның үй-жайында қарыз алушының (өтініш берушінің) көруі және танысуы үшін қолжетімді жерде орналастырылады.

1.6. Қағидалардың ережелері әдеби тіл мен заң терминологиясының нормаларын сақтай отырып баяндалады және қолданылады. Қағидалар Қазақстан Республикасының заңнамасына қайшы келген жағдайда Қазақстан Республикасы заңнамасының нормалары қолданылады.

1.7. Қағидалардың мақсаттары үшін мынадай негізгі ұғымдар пайдаланылады:

- 1) автоматтандырылған ақпараттық жүйе – микрокредиттерді электрондық тәсілмен беруді автоматтандыратын ақпараттық жүйе;
- 2) биометриялық аутентификация – Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген тәртіппен клиенттің биометриялық деректері негізінде оның жеке басын растау рәсімі;
- 3) сыйақы – негізгі борыш сомасына пайыздық мәнде айқындалған берілген микрокредит үшін төлем;
- 4) жылдық тиімді сыйақы мөлшерлемесі (ЖТСМ) – уәкілетті орган белгілеген тәртіппен есептелетін, дәйекті, жылдық, тиімді, салыстырмалы есептеудегі сыйақы мөлшерлемесі;
- 5) шарт – МҚҰ мен қарыз алушы арасында жасалатын микрокредит беру туралы шарт;
- 6) сенім білдірілген адам – берілген өкілеттіктер шегінде сенімхат негізінде қаржылық қызметтерді тұтынушының атынан әрекет ететін адам;
- 7) қарыз алушы – МҚҰ-мен шарт жасасқан жеке тұлға, өзін-өзі жұмыспен қамтыған адам немесе жеке кәсіпкер;

8) өтініш беруші – микрокредит алуға өтініш берген жеке тұлға, өзін-өзі жұмыспен қамтыған адам немесе жеке кәсіпкер;

9) жеке кәсіпкер – Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес жеке кәсіпкер ретінде тіркелген жеке тұлға;

10) клиент – микрокредит беру және оған қызмет көрсету мәселелері бойынша МҚҰ-ға жүгінетін өтініш беруші, қарыз алушы не өзге де жеке тұлға;

11) кредиттік досье – МҚҰ өтініш беруші және қарыз алушы бойынша қалыптастыратын құжаттар мен мәліметтердің жиынтығы;

12) жеке кабинет – МҚҰ-ның өтініш берушімен және қарыз алушымен өзара іс-қимыл жасауын қамтамасыз ететін автоматтандырылған ақпараттық жүйенің қорғалған сервисі;

13) мүгедектігі бар адам (МБА) – тыныс-тіршілігінің шектелуіне және әлеуметтік қорғау қажеттілігіне алып келетін организм функцияларының тұрақты бұзылуынан денсаулығы бұзылған адам;

14) халықтың жүріп-тұруы шектеулі топтары (ЖТШТ) – өздігінен жүріп-тұру, қызметтерді немесе ақпаратты алу не кеңістікте бағдарлану кезінде қиындық көретін адамдар;

15) микрокредит – МҚҰ қарыз алушыға Қазақстан Республикасының ұлттық валютасында ақылылық, мерзімділік және қайтарымдылық шарттарымен беретін ақша;

16) мобильдік қосымша – абоненттік құрылғыда пайдаланылатын және Интернет желісі арқылы жеке кабинетке қол жеткізуге мүмкіндік беретін бағдарламалық өнім;

17) тұтынушылық микрокредит – жеке тұлғаға кәсіпкерлік қызметті жүзеге асыруға байланысты емес мақсаттарға берілетін микрокредит;

18) өзін-өзі жұмыспен қамтыған адам – заңнамада жол берілген жағдайларда жеке кәсіпкер ретінде тіркелмей, кіріс әкелетін қызметті жүзеге асыратын жеке тұлға;

19) қаржы өнімі – МҚҰ-ның уәкілетті органы бекіткен қарыз алушылардың белгілі бір санатына микрокредит беру шарттарының жиынтығы;

20) уәкілетті орган – қаржы нарығы мен қаржы ұйымдарын реттеуді, бақылауды және қадағалауды жүзеге асыратын мемлекеттік орган.

1.8. Өзге ұғымдар Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген мәндерде пайдаланылады.

2-тарау. Микрокредиттер берудің шекті сомалары, мерзімдері және сыйақы мөлшерлемелерінің шекті шамалары

2.1. МҚҰ беретін микрокредиттер бойынша мынадай шекті шарттар белгіленеді:

Микрокредит сомасы		Мерзімі	Сыйақы мөлшерлемесі	
Ең төмен	Ең жоғары		Ең төмен	Ең жоғары / ЖТСМ
10 000 теңге	1 100 АЕК	5 күнтізбелік күннен 60 айға дейін	жылдық 0,1%	жылдық 38%-ға дейін / ЖТСМ жылдық 46%-дан аспайды
10 000 теңге	45 АЕК	5 күннен 45 күнтізбелік күнге дейін	жылдық 0,1%	жылдық 107%-ға дейін / ЖТСМ күніне 0,3%-дан кем, бірақ жылдық 179%-дан аспайды

2.2. Нақты сома, мерзім, сыйақы мөлшерлемесі және ЖТСМ тиісті қаржы өнімінің шарттарымен, өтінішті қарау нәтижелерімен айқындалады және шартта, негізгі ақпараттық құжатта және өтеу кестесінде көрсетіледі.

2.3. Микрокредит сомасы Қазақстан Республикасының ұлттық валютасында – теңгемен беріледі. Заңнамада ЖТСМ-ның шекті мөлшері өзгерген кезде шарт жасасу немесе оның талаптарына өзгерістер енгізу күні қолданыста болған мөлшер қолданылады.

2.4. Сыйақы микрокредит берілген күннен кейінгі күннен бастап негізгі борыштың қалдығына микрокредитті пайдаланудың нақты күндер саны үшін жылына 365 күн уақыт базасы негізінде есептеледі. Мерзімінен бұрын өтеген кезде сыйақы микрокредитті пайдаланудың нақты кезеңі үшін есептеледі.

3-тарау. Микрокредит беру туралы шешім қабылдаудың шекті мерзімдері

3.1. Микрокредит беру немесе оны беруден бас тарту туралы шешімді МҚҰ мынадай шекті мерзімдерде қабылдайды:

- 1) жеке тұлғаның мүлік кепілімен қамтамасыз етілмеген тұтынушылық микрокредит беру туралы шарт жасасуға берген өтініші бойынша – өтініш келіп түскен кезден бастап 1 (бір) сағат ішінде;
- 2) өзін-өзі жұмыспен қамтыған адамның немесе жеке кәсіпкердің кәсіпкерлік қызметті жүзеге асыруға байланысты мақсаттарға микрокредит беру туралы өтініші бойынша – МҚҰ өтінішті және шешім қабылдау үшін қажетті құжаттар мен мәліметтердің толық топтамасын алған күннен бастап 10 (он) жұмыс күнінен аспайтын мерзімде.

3.2. Осы Қағидалардың 3.1-тармағының 2) тармақшасында көзделген мерзімге өтініш беруші өтініштің кемшіліктерін жоятын, МҚҰ сұратқан құжаттарды немесе мәліметтерді беретін не МҚҰ-ға байланысты емес себептер бойынша сәйкестендіруден қайта өтетін кезең кірмейді.

3.3. Қабылданған шешім туралы өтініш берушіге жеке кабинет, мобильдік қосымша арқылы және (немесе) шартта немесе МҚҰ-ның ішкі құжаттарында көзделген өзге тәсілмен хабарланады.

3.4. МҚҰ-ның микрокредит беру туралы оң шешімі қабылданған күннен бастап 3 (үш) күнтізбелік күн ішінде қолданылады.

3.5. Егер өтініш беруші оң шешімнің қолданылу мерзімі ішінде шарт жасамаса және (немесе) заңнамаға сәйкес міндетті келісімдерді ресімдемесе, бұл өтініш берушінің шарт жасасудан және микрокредит алудан бас тартуы деп танылады. Кейіннен микрокредит алу үшін өтініш беруші жаңа өтініш береді.

4-тарау. Микрокредиттер беру процесінде туындайтын қаржылық қызметтерді тұтынушылардың жолданымдарын қарау тәртібі

4.1. Жалпы ережелер және жолданымдардың нысандары

4.1.1. Қаржылық қызметтерді тұтынушылардың жолданымдарын қарау Талаптарға, осы Қағидаларға және қаржылық қызметтерді тұтынушылардың құқықтары мен мүдделерін сақтау жөніндегі ішкі саясаттар мен рәсімдерге сәйкес жүзеге асырылады.

4.1.2. МҚҰ мынадай жолданымдармен жұмыс істейді:

- 1) қолма-қол, пошта, электрондық пошта арқылы не жолданым беру сервисі көзделген МҚҰ-ның интернет-ресурсы немесе мобильдік қосымшасы арқылы келіп түскен жазбаша жолданымдармен;

2) телефон арқылы не қаржылық қызметтерді тұтынушы МҚҰ-ға жеке келген кезде келіп түскен ауызша жолданымдармен.

4.1.3. Интернет-ресурстағы және (немесе) мобильдік қосымшадағы нақты уақыт режимінде хабарлар алмасу жүйесі арқылы жіберілген не МҚҰ-ның абоненттік нөмірлеріне келіп түскен хабарлар ақпараттық сипаттағы сұрау салулар болып табылған жағдайда жолданымдар деп танылмайды. МҚҰ тұтынушыға осы тараудың талаптарына сәйкес келетін жолданымды беру тәртібін түсіндіреді.

4.1.4. Микрокредиттер беруге қатысты қаржылық қызметтерді тұтынушылардың жолданымдарына мыналар жатпайды:

1) МҚҰ қызметкерлерінің өздеріне қаржылық қызметтер көрсетуге байланысты емес еңбек және әлеуметтік мәселелер бойынша жұмыс беруші ретіндегі МҚҰ-ға жолданымдары;

2) микрокредиттер беруге байланысты емес қатысушылар, басқару органдарының мүшелері, бенефициарлар мен МҚҰ арасындағы корпоративтік жанжалдар мен даулар;

3) қаржы өнімдеріне жатпайтын жалдау, жеткізу, мердігерлік, аутсорсинг, IT-сүйемелдеу және өзге де шарттар бойынша контрагенттердің жолданымдары;

4) МҚҰ-ның әрекеттеріне, әрекетсіздігіне немесе қаржы өнімінің шарттарына қанағаттанбаушылық білдірмейтін заңнаманы не қаржы өнімдерінің шарттарын түсіндіру немесе ақпарат беру туралы сұрау салулар;

5) нақты тұтынушының құқықтарының бұзылғаны туралы мәліметтерді қамтымайтын МҚҰ-ның салықтық, статистикалық немесе өзге де есептілікті ұсынуына байланысты сұрау салулар;

6) нақты тұтынушының құқықтарының бұзылғанын көрсетпей, заңнаманың болжамды бұзылуы, сыбайлас жемқорлық, теріс пайдалану және өзге де бұзушылықтар туралы хабарламалар;

7) нақты тұтынушының мүддесі үшін берілгені тікелей көрсетілген жолданымдарды қоспағанда, нақты шарт бойынша тұтынушылар болып табылмайтын бұқаралық ақпарат құралдарының, кәсіптік және қоғамдық бірлестіктердің және өзге де ұйымдардың жолданымдары;

8) тұтынушының дербес жолданымын қамтымайтын бақылау, қадағалау және құқық қолдану мәселелері бойынша мемлекеттік органдармен хат алмасу;

9) мазмұнын немесе талаптарын анықтау мүмкін емес жолданымдар, оның ішінде оқылмайтын мәтіндер, байланыспаған хабарлар және жаппай автоматтандырылған таратылымдар.

4.2. Жеке қабылдау және ауызша жолданымдар

4.2.1. МҚҰ-ның уәкілетті тұлғалары МҚҰ-ның атқарушы органы басшысы бекіткен кесте бойынша айына кемінде бір рет жеке тұлғаларды және олардың өкілдерін жеке қабылдайды. Қабылдау кестесі интернет-ресурста, мобильдік қосымшада және МҚҰ-ның үй-жайында орналастырылады.

4.2.2. Егер жолданымды жеке қабылдау кезінде шешу мүмкін болмаса және ол қосымша пысықтауды талап етсе, тұтынушыға оны жазбаша нысанда ресімдеу ұсынылады; мұндай жолданым жазбаша жолданым ретінде қаралады.

4.2.3. Телефон арқылы немесе жеке келген кезде ауызша нысанда келіп түскен жолданымдар жүгінген кезде қаралады. Егер мәселені дереу шешу мүмкін болмаса, тұтынушыға жазбаша жолданым беру тәртібі мен оны қарау мерзімдері түсіндіріледі.

4.2.4. Телефон арқылы келіп түскен ауызша жолданымдар тіркелуге жатады. Әңгіме жазбасы тұтынушыға бұл туралы әңгіме басында хабарлай отырып жүргізіледі.

4.3. Жолданымдарды тіркеу және қабылданғанын растау

4.3.1. Жазбаша жолданымдар, оның ішінде интернет-ресурс және мобильдік қосымша арқылы келіп түскен жолданымдар МҚҰ-ның ішкі құжаттарында белгіленген тәртіппен міндетті түрде тіркелуге жатады. Мобильдік қосымшада жолданым беруге арналған оңай сәйкестендіретін функционал көзделеді.

4.3.2. Тұтынушыға жазбаша жолданымның қабылданғанын растайтын құжат беріледі не жолданымның көшірмесіне қабылданғаны туралы белгі қойылады. Интернет-ресурс немесе мобильдік қосымша арқылы берілген кезде жолданымның келіп түскен күні мен тіркеу нөмірі көрсетілген хабарлама жіберіледі. Жолданымды қабылдаудан бас тартуға жол берілмейді.

4.4. Жолданымдарды қарау және мерзімдері

4.4.1. Жолданымды қарау үшін ақпарат жеткіліксіз болған кезде МҚҰ мәселені объективті қарау үшін қажетті қосымша құжаттар мен мәліметтерді тұтынушыдан сұратады.

4.4.2. Жолданымды қарау мерзімі жолданым МҚҰ-ға келіп түскен күннен бастап 15 (он бес) жұмыс күнінен аспайды.

4.4.3. Жолданымды дұрыс қарау үшін маңызы бар нақты мән-жайларды анықтау қажет болған жағдайда, оны қарау мерзімі тағы 15 (он бес) жұмыс күніне ұзартылады. Ұзарту туралы тұтынушыға тиісті шешім қабылданған күннен бастап 3 (үш) жұмыс күні ішінде хабарланады.

4.5. Жолданымдарды қарау нәтижелері

4.5.1. МҚҰ жолданымдардың объективті, жан-жақты және уақтылы қаралуын қамтамасыз етеді және тұтынушыға қарау нәтижелері мен қабылданған шаралар туралы хабарлайды.

4.5.2. Жазбаша жауап жолданым берілген тілде ұсынылады және мыналарды қамтиды:

- 1) қойылған әрбір мәселе бойынша негізделген және уәжді дәлелдерді;
- 2) Қазақстан Республикасы заңнамасының нормаларына, МҚҰ-ның ішкі құжаттарына және шарт талаптарына сілтемелерді;
- 3) анықталған нақты мән-жайлардың сипаттамасын;
- 4) талапты қанағаттандырудан бас тартқан немесе ішінара қанағаттандырған кезде қабылданған шешімге шағым жасау құқығы туралы түсіндірмені;

4.5.3. Жолданым негізді болған жағдайда МҚҰ оны толық немесе ішінара қанағаттандыру, бұзушылықты жою және тұтынушының құқықтары мен заңды мүдделерін қалпына келтіру туралы шешім қабылдайды.

4.5.4. Жазбаша жолданымға берілетін жауапқа МҚҰ-ның уәкілетті тұлғасы қол қояды. Қолтаңбаны факсимильді түрде жаңғыртуға немесе МҚҰ-ның ішкі құжаттарында көзделген өзге тәсілді пайдалануға жол беріледі. Жіберушіні анықтауға және жеткізілгенін тіркеуге мүмкіндік беретін электрондық тәсілдермен жауап жіберілген кезде қол қою талап етілмейді.

4.6. Қарау нәтижелері туралы хабарлау

4.6.1. Жауап шартта көзделген немесе тұтынушы жолданымда көрсеткен тәсілмен беріледі.

4.6.2. Жауап мынадай тәсілдердің бірімен жіберілген жағдайда жеткізілді деп есептеледі:

- 1) шартта немесе жолданымда көрсетілген мекенжай бойынша тапсырысты хатпен;
- 2) шартта немесе жолданымда көрсетілген электрондық пошта мекенжайына;
- 3) жауап мәтіні немесе жауаптың толық мәтіні орналастырылған интернет-ресурсқа сілтеме бар SMS-хабарлама немесе push-хабарлама арқылы;
- 4) жауаптың алынуын тіркеуді қамтамасыз ететін шартта көзделген өзге байланыс құралы арқылы.

4.6.3. Тұтынушы жеке келген кезде, осы Қағидалардың 4.6.2-тармағында көзделген тәсілмен бұрын жеткізілген жауапты қоспағанда, жауап тұтынушыға немесе оның уәкілетті өкіліне қол қойғызып беріледі, бұл туралы жолданымдарды есепке алу жүйесінде белгі жасалады.

4.6.4. Жауап оны тапсыру мүмкін еместігі туралы белгімен қайтарылған немесе тұтынушы оны қабылдаудан бас тартқан кезде жауап тиісті түрде берілді деп есептеледі.

4.7. Жолданымдарды есепке алу және талдау

4.7.1. МҚҰ барлық жазбаша жолданымдарды тіркеуді, негізгі ақпаратты белгілеуді, жіктеуді және ақпаратты кемінде 5 (бес) жыл сақтауды қамтамасыз ететін жолданымдар жіктеуішін жүргізеді.

4.7.2. Жолданым бойынша негізгі ақпарат тіркеу нөмірі мен күнін, тұтынушының немесе оның өкілінің ЖСН-ін және олар көрсетілген жағдайда байланыс деректерін, келіп түсу арнасын, қаржы өнімінің түрін, жолданымның нысанасы мен сипаттамасын, жауапты қызметкерлер туралы мәліметтерді және қабылданған шешімді қамтиды.

4.7.3. Жолданымдарды талдау сатудан тәуелсіз бөлімшеге не жауапты лауазымды тұлғаға жүктеледі және жолданымдардың себептерін анықтауды, ұсынымдар әзірлеуді, түзету және алдын алу шаралары жөнінде ұсыныстар енгізуді және басқарушылық есептілікті дайындауды қамтиды.

4.7.4. Басқарушылық есептілік жолданымдардың саны мен жіктелуі, мерзімдердің сақталуы, қанағаттану деңгейін бағалау нәтижелері, анықталған жүйелі проблемалар және қабылданған шаралар туралы мәліметтерді қамтиды.

5-тарау. МҚҰ мен қаржылық қызметтерді тұтынушылардың құқықтары мен міндеттері, олардың жауапкершілігі

5.1. МҚҰ-ның құқықтары, міндеттері, шектеулері және жауапкершілігі

5.1.1. МҚҰ:

- 1) өтінішті қарау, жарамдылық пен кредит қабілеттілігін бағалау, шарт жасасу, оны орындау және өзгерту үшін қажетті құжаттар мен мәліметтерді өтініш берушіден және қарыз алушыдан сұратуға;
- 2) қажетті келісімдер мен құқықтық негіздер болған кезде ұсынылған мәліметтердің толықтығы мен анықтығын заңды тәсілдермен тексеруге, оның ішінде кредиттік бюролардан, мемлекеттік ақпараттық жүйелерден және өзге де дереккөздерден мәліметтер алуға;

- 3) заңнама талаптарын, қаржы өнімінің шарттарын және тәуекелдерді бағалау нәтижелерін ескере отырып, микрокредит беру немесе оны беруден бас тарту туралы шешім қабылдауға;
- 4) қарыз алушыдан шарт бойынша міндеттемелерді тиісінше орындауды талап етуге;
- 5) Заңда және шартта көзделген жағдайларда шарт талаптарын біржақты тәртіппен тек қарыз алушы үшін жақсарту жағына өзгертуге;
- 6) заңнамада белгіленген тәртіппен және шектерде шарттың орындалуына мониторинг жүргізуге, берешекті сотқа дейін реттеуге және өндіріп алуға;
- 7) тәуекелдерді бағалау және басқару үшін автоматтандырылған жүйелер мен жасанды интеллектіні пайдалануға, оларды пайдалана отырып қабылданған шешімдер үшін жауапты болуға;
- 8) Қазақстан Республикасының заңнамасында және шартта көзделген өзге де құқықтарды жүзеге асыруға құқылы.

5.1.2. МҚҰ:

- 1) Заңды, Талаптарды, осы Қағидаларды, шартты және Қазақстан Республикасының өзге де нормативтік құқықтық актілерін сақтауға;
- 2) өтініш берушіге және қарыз алушыға микрокредиттің шарттары, төлемдер, тәуекелдер, тараптардың құқықтары мен міндеттері туралы толық, анық, уақтылы және түсінікті ақпарат беруге;
- 3) заңнамада белгіленген жағдайларда және тәртіппен сәйкестендіруді және биометриялық аутентификацияны, жарамдылық пен кредит қабілеттілігін бағалауды, борыш жүктемесі коэффициентін есептеуді және өзге де міндетті тексерулерді жүргізуге;
- 4) өтініш берушіге қол қойғанға дейін шарт жобасына, негізгі ақпараттық құжатқа, өтеу кестесіне және өзге де қосымшаларға қолжетімділікті, ал қарыз алушыға жасалған шартқа және оған байланысты құжаттарға қолжетімділікті қамтамасыз етуге;
- 5) шарт жасалғаннан және қарыз алушы заңнамада және шартта көзделген микрокредит беру шарттарын орындағаннан кейін микрокредит беруге;
- 6) микрокредитті ішінара немесе толық мерзімінен бұрын өтеу есебіне қарыз алушыдан ақшаны қабылдауға, микрокредитті пайдаланудың нақты кезеңі үшін есептелген сыйақыны ұстап қалуға, мерзімінен бұрын өтеу үшін тұрақсыздық айыбын және өзге де төлемдерді өндіріп алмауға;
- 7) қарыз алушының өтініші бойынша айына бір реттен жиі емес, 3 (үш) жұмыс күнінен аспайтын мерзімде берешекті өтеу есебіне түскен ақшаның негізгі борышқа, сыйақыға және тұрақсыздық айыбына бөлінуі туралы ақпаратты өтеусіз беруге;
- 8) қарыз алушының ішінара немесе толық мерзімінен бұрын өтеу туралы өтініші бойынша 3 (үш) жұмыс күнінен аспайтын мерзімде қайтарылуға тиіс соманың мөлшерін негізгі борыш, сыйақы және тұрақсыздық айыбы бойынша бөле отырып, өтеусіз хабарлауға;
- 9) шартта көзделген тәсілмен қарыз алушыға шарт талаптарының оны жақсарту жағына өзгертілгені туралы хабарлауға және қарыз алушының хабарламаны алған күннен бастап 14 (он төрт) күнтізбелік күн ішінде ұсынылған талаптардан бас тарту құқығын қамтамасыз етуге;
- 10) қарыз алушы – жеке тұлғаны міндеттемелерді орындау мерзімінің өтуі туындаған күннен бастап 10 (он) күнтізбелік күннен кешіктірмей Заңда және Талаптарда белгіленген тәртіппен хабардар етуге;
- 11) қарыз алушылар – жеке тұлғалардың шарт талаптарын өзгерту туралы өтініштерін қарауға және Заңда және № 83 қаулыда белгіленген мерзімдер мен тәртіппен қабылданған шешім туралы хабарлауға;
- 12) кредиттік бюроларға мәліметтерді беруге және өзектендіруге, микрокредит беру құпиясын және дербес деректер туралы заңнаманың талаптарын сақтауға;
- 13) талап ету құқығын басқаға беру кезінде заңнамада белгіленген жағдайларда, тәртіппен және мерзімдерде жоспарланған және жүзеге асырылған басқаға беру туралы қарыз алушыны хабардар етуге;

- 14) жолданымдарды қабылдауға және қарауға, микроқаржы омбудсманымен өзара іс-қимыл жасауға, МБА мен ЖТШТ үшін қолжетімді қызмет көрсетуді қамтамасыз етуге;
- 15) Қазақстан Республикасының заңнамасында және шартта белгіленген өзге де міндеттерді орындауға міндетті.

5.1.3. МҚҰ-ның:

- 1) қарыз алушы үшін шарт талаптарын жақсарту жағына өзгерту жағдайларын қоспағанда, сыйақы мөлшерлемесін біржақты тәртіппен ұлғайтуға не микрокредитті өтеу тәсілі мен әдісін өзгертуге;
- 2) Заңда және шартта көзделген сыйақы мен тұрақсыздық айыбын қоспағанда, қарыз алушыдан микрокредит бойынша төлемдерді белгілеуге және алуға; бұл шектеу жеке келісім және шарт негізінде ерікті қосымша көрсетілетін қызметті ұсынуға кедергі келтірмейді;
- 3) негізгі борышты және (немесе) сыйақыны өтеу күні демалыс немесе мереке күніне сәйкес келіп, төлем одан кейінгі жұмыс күні жүргізілген кезде тұрақсыздық айыбын немесе өзге де айып санкцияларын алуға;
- 4) қарыз алушы – жеке тұлғадан микрокредитті мерзімінен бұрын толық немесе ішінара өтегені үшін тұрақсыздық айыбын және өзге де төлемдерді талап етуге;
- 5) тұтынушылық микрокредит бойынша негізгі борыш және (немесе) сыйақы бойынша кез келген төлемді орындау мерзімінің өтуінің қатарынан 90 (тоқсан) күнтізбелік күні өткеннен кейін есептелген сыйақы мен тұрақсыздық айыбын төлеуді талап етуге;
- 6) жеке тұлғамен жасалған шарттың қолданылу мерзімін оның келісімінсіз және шарт талаптарын сақтауды немесе жақсартуды қамтамасыз етпейтін талаптармен ұлғайтуға;
- 7) жасалған шарт бойынша микрокредит сомасын ұлғайтуға;
- 8) теңгемен берілген шарт бойынша міндеттемелер мен төлемдерді валюталық немесе өзге де баламаға байланыстыра отырып индекстеуге;
- 9) қосымша көрсетілетін қызметтерді таңуға, микрокредит беруді оларды алуға келісуге байланысты етуге, сақтандыру ұйымын таңдауды шектеуге не қарыз алушыға өмірі мен денсаулығын сақтандыру міндетін жүктеуге;
- 10) заңнамада белгіленген тыйымдар мен шектеулер болған кезде, оның ішінде микрокредит алудан ерікті бас тарту, мерзімі өткен берешекке, банкроттыққа, мерзімді әскери қызмет өткеруге байланысты заңмен белгіленген шектеулер, міндетті келісімнің болмауы немесе басқа қаржы ұйымында қамтамасыз етілмеген қарыз алуға берілген аяқталмаған өтініш болған кезде микрокредит беруге;
- 11) қысым, қорқыту, жаңылыстыру, кемсіту, елеулі талаптарды жасыру және өзге де жосықсыз практикаларды қолдануға;
- 12) заңнамада көзделген жағдайлардан тыс микрокредит беру құпиясын және дербес деректерді жария етуге;
- 13) үлестес жеке сот орындаушыларымен ынтымақтастық туралы шарттар жасасуға не нотариаттық әрекеттер жасау үшін үлестес нотариусқа жүгінуге, сондай-ақ заңнамада белгіленген аумақтылықты бұза отырып атқарушылық жазба жасау туралы өтініш беруге;
- 14) Қазақстан Республикасының заңнамасында тыйым салынған өзге де әрекеттерді жасауға құқығы жоқ.

5.1.4. МҚҰ міндеттерді орындамағаны немесе тиісінше орындамағаны, ақпаратты ашуға, шарт жасасуға және орындауға, жолданымдарды қарауға, дербес деректерді және микрокредит беру құпиясын қорғауға қойылатын талаптарды бұзғаны, сондай-ақ автоматтандырылған жүйелер мен жасанды интеллектіні пайдалана отырып қабылданған шешімдер үшін Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес жауапты болады.

5.2. Өтініш берушінің құқықтары, міндеттері және жауапкершілігі

5.2.1. Өтініш беруші:

- 1) осы Қағидалармен, қаржы өнімдерінің шарттарымен және МҚҰ тарифтерімен танысуға;
- 2) микрокредитті алуға, оған қызмет көрсетуге және оны өтеуге байланысты төлемдер, шарттар, тәуекелдер, құқықтар мен міндеттер туралы толық және анық ақпарат алуға;
- 3) қаржы өнімінің шарттары шегінде және заңнамада көзделген жағдайларда микрокредит сомасын, мерзімін және өтеу әдісін таңдауға;
- 4) тегін консультация алуға және шартпен және өзге де құжаттармен танысу үшін қажетті уақытқа;
- 5) микрокредит берілгенге дейін шарт жасасудан және одан әрі ресімдеуден бас тартуға;
- 6) осы Қағидаларда және заңнамада белгіленген тәртіппен жолданым, шағым немесе өзге де өтініш беруге құқылы.

5.2.2. Өтініш беруші толық, анық және өзекті құжаттар мен мәліметтерді беруге, заңнамада көзделген сәйкестендіру және тексеру рәсімдерінен өтуге, жеке кабинетке қол жеткізу құралдарын, біржолғы кодтарды, электрондық қолтаңба құралдарын және өзге де сәйкестендіру құралдарын үшінші тұлғаларға бермеуге міндетті.

5.2.3. Өтініш беруші ұсынылған құжаттар мен мәліметтердің анықтығы мен толықтығы, шешім қабылдау үшін маңызы бар ақпаратты жасыру немесе бұрмалау, сондай-ақ сәйкестендіру және қол жеткізу құралдарын заңсыз пайдалану немесе үшінші тұлғаларға беру үшін Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес жауапты болады.

5.3. Қарыз алушының құқықтары, міндеттері және жауапкершілігі

5.3.1. Қарыз алушы:

- 1) осы Қағидалармен және МҚҰ тарифтерімен танысуға;
- 2) алынған микрокредитке шартта белгіленген тәртіппен және талаптармен иелік етуге;
- 3) берешек, төлемдер, есептелген сыйақы және тұрақсыздық айыбы туралы мәліметтерді, сондай-ақ шартқа және оған байланысты құжаттарға қолжетімділікті алуға;
- 4) негізгі борышты және (немесе) сыйақыны өтеу күні демалыс немесе мереке күніне сәйкес келген кезде осындай ауыстыру үшін тұрақсыздық айыбын төлемей, төлемді одан кейінгі жұмыс күні жүргізуге;
- 5) микрокредит сомасын мерзімінен бұрын толық немесе ішінара өтеу үшін тұрақсыздық айыбын және өзге де төлемдерді төлемей қайтаруға;
- 6) өтініш бойынша айына бір реттен жиі емес, 3 (үш) жұмыс күнінен аспайтын мерзімде түскен ақшаның негізгі борышқа, сыйақыға және тұрақсыздық айыбына бөлінуі туралы ақпаратты өтеусіз алуға;
- 7) ішінара немесе толық мерзімінен бұрын өтеу туралы өтініш бойынша 3 (үш) жұмыс күнінен аспайтын мерзімде қайтарылуға тиіс соманың мөлшері туралы мәліметтерді негізгі борыш, сыйақы және тұрақсыздық айыбы бойынша бөле отырып, өтеусіз алуға;
- 8) шарт талаптарының оны жақсарту жағына өзгертілгені туралы хабарламаны алған күннен бастап 14 (он төрт) күнтізбелік күн ішінде шартта көзделген тәртіппен МҚҰ ұсынған талаптардан бас тартуға;
- 9) даулы жағдайлар туындаған кезде МҚҰ-ға жүгінуге және қабылданған шешімге заңнамада белгіленген тәртіппен шағым жасауға;
- 10) мерзімі өткен берешек туындаған кезде белгіленген мерзімде шарт талаптарын өзгерту туралы өтініш беруге және Заңда көзделген реттеу шараларын ұсынуға;
- 11) заңнамада белгіленген тәртіппен микроқаржы омбудсманына және сотқа жүгінуге;

- 12) міндеттемелер толық орындалғаннан кейін өтініш бойынша 3 (үш) жұмыс күнінен аспайтын мерзімде берешектің жоқтығы туралы анықтаманы өтеусіз алуға;
- 13) Қазақстан Республикасының заңнамасында және шартта көзделген өзге де құқықтарды жүзеге асыруға құқылы.

5.3.2. Қарыз алушы негізгі борышты қайтаруға және шартта белгіленген мерзімдер мен тәртіппен сыйақыны төлеуге, заңнамада және шартта көзделген жағдайларда құжаттар мен мәліметтерді беруге, байланыс және өзге де елеулі деректердің өзгергені туралы хабарлауға, қол жеткізу құралдарының сақталуын қамтамасыз етуге және шарт бойынша өзге де міндеттерді орындауға міндетті.

5.3.3. Қарыз алушы шарт бойынша міндеттемелерді орындамағаны немесе тиісінше орындамағаны, оның ішінде негізгі борышты уақтылы қайтармағаны және сыйақыны төлемегені үшін Қазақстан Республикасының заңнамасында және шартта белгіленген шектерде жауапты болады.

6-тарау. Микрокредиттер беруге байланысты қаржы өнімдерін ұсыну шарттары

6.1. Қаржы өнімдері және оларды ұсынудың жалпы шарттары

6.1.1. МҚҰ мынадай қаржы өнімдерін ұсынады:

- 1) жеке тұлғаларға кәсіпкерлік қызметті жүзеге асыруға байланысты емес мақсаттарға берілетін тұтынушылық микрокредиттер;
- 2) өзін-өзі жұмыспен қамтыған адамдарға және жеке кәсіпкерлерге кәсіпкерлік қызметті жүзеге асыруға байланысты мақсаттарға берілетін микрокредиттер.

6.1.2. МҚҰ микрокредиттерді қарыз алушы міндеттемелерінің орындалуын қамтамасыз етуді береді. МҚҰ микрокредиттер берген кезде кепіл, кепілдік, кепілгерлік және өзге де қамтамасыз ету тәсілдерін қолданбайды.

6.1.3. Әрбір қаржы өнімінің талаптарын, оның ішінде қарыз алушылар санаттарын, ең төмен және ең жоғары соманы, мерзімді, сыйақы мөлшерлемесін, ЖТСМ-ны, өтеу әдісі мен тәсілін, өтініш берушіге қойылатын талаптарды және өзге де талаптарды МҚҰ-ның уәкілетті органы осы Қағидалар мен Қазақстан Республикасының заңнамасы шегінде бекітеді.

6.1.4. Қағидаларда ықтимал қаржы өнімі туралы ережелердің болуы оның клиенттерге іс жүзінде ұсынылатынын білдірмейді. Өнім ол бекітілгеннен және ол туралы ақпарат МҚҰ-ның интернет-ресурсында және мобильдік қосымшасында ашылғаннан кейін қолданылады.

6.2. Өтініш берушіге қойылатын талаптар, өтініш беру және электрондық сәйкестендіру

6.2.1. Қазақстан Республикасының резиденті болып табылатын, оның ішінде өзін-өзі жұмыспен қамтыған адам немесе жеке кәсіпкер, микрокредитті толық өтеу күні 18 (он сегіз) жастан 60 (алпыс) жасқа дейінгі, қаржы өнімінің шарттарына және Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарына сәйкес келетін әрекетке қабілетті жеке тұлға өтініш беруші бола алады.

6.2.2. Өтініш МҚҰ бекіткен нысан бойынша интернет-ресурстағы немесе МҚҰ-ның мобильдік қосымшасындағы жеке кабинет арқылы беріледі.

6.2.3. Тұтынушылық микрокредит алу үшін өтініш беруші кәсіпкерлік қызметке байланысты емес мақсатты көрсетеді. Кәсіпкерлік мақсаттағы микрокредит алу үшін өзін-өзі жұмыспен қамтыған адам немесе жеке кәсіпкер кәсіпкерлік қызметті және кіріс көзін растайтын мәліметтерді және (немесе) құжаттарды ұсынады.

6.2.4. Өтініш беруші мыналарды ұсынады:

- 1) өтініш-сауалнаманы;
- 2) жеке басын куәландыратын құжаттың сәйкестендіру деректерін, ЖСН-ін және ұялы байланыс абоненттік құрылғысының нөмірін;
- 3) өтініш берушіге тиесілі банктік шот немесе төлем карточкасы туралы мәліметтерді;
- 4) кредиттік есепті алуға, кредиттік бюроларға ақпарат беруге, мемлекеттік ақпараттық жүйелерден мәліметтер алуға және дербес деректерді өңдеуге келісімдерді;
- 5) жарамдылықты, кредит қабілеттілігін бағалау және борыш жүктемесі коэффициентін есептеу үшін қажетті кірістер, шығыстар, міндеттемелер, отбасылық жағдай және өзге де мәліметтерді;
- 6) заңнамада және қаржы өнімінің шарттарында көзделген құжаттар мен мәліметтерді.

6.2.5. Өтініш берушіні тіркеу, шарт жасасу және шартқа электрондық тәсілмен өзгерістер енгізу Қазақстан Республикасының заңнамасында және микрокредиттерді электрондық тәсілмен беру қағидаларында белгіленген тәртіппен Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкінің Сәйкестендіру деректерімен алмасу орталығы арқылы биометриялық аутентификацияны және өтініш берушінің электрондық цифрлық қолтаңбасын қолдана отырып жүзеге асырылады. МҚҰ статикалық кескінді, бейнежазбаны немесе биометриялық деректерді қолдан жасаудың өзге де тәсілдерін пайдаланудан қорғау шараларын қолданады.

6.2.6. Жеке кабинетке кейіннен қол жеткізу заңнамада және МҚҰ-ның ішкі құжаттарында көзделген парольді, біржолғы кодты, биометриялық белгіні немесе өзге де аутентификация құралын қолдана отырып жүзеге асырылады.

6.2.7. Абоненттік нөмірді немесе банктік деректемелерді өзгерту қайта күшейтілген аутентификациядан кейін жүргізіледі. Клиенттің ЖСН-і жеке кабинетте өзгертілмейді.

6.3. Микрокредиттің жарамдылығын бағалауды жүргізу тәртібі

6.3.1. Тұтынушылық микрокредит беру туралы шарт жасасқанға дейін МҚҰ Талаптарда және МҚҰ-ның ішкі құжаттарында белгіленген тәртіппен ұсынылатын микрокредиттің қаржылық қызметтерді тұтынушы үшін жарамдылығын бағалайды.

6.3.2. Бағалаудың мақсаты – микрокредиттің сомасы, мерзімі және өзге де шарттарының клиенттің қажеттіліктеріне, қаржылық жағдайына және міндеттемелерді шектен тыс қаржылық қиындықтар туындамай орындау мүмкіндігіне сәйкестігін айқындау.

6.3.3. Бағалау кезінде МҚҰ мыналарды сұратады және талдайды:

- 1) микрокредит алу мақсатын;
- 2) ақшаны пайдаланудың болжамды тәсілін;
- 3) борыш жүктемесінің деңгейі мен төлем қабілеттілігін;
- 4) кірістерді, міндетті шығыстарды, қолданыстағы міндеттемелерді және ұсынылатын микрокредит бойынша шығыстарды;
- 5) міндетті қосымша көрсетілетін қызметтер және пакет құрамында ұсынылатын қызметтер бойынша шығыстарды;
- 6) міндеттемелерді орындау қабілеті мен ниетіне әсер ететін мінез-құлық және өзге де факторларды;
- 7) кредиттік, мінез-құлық және алаяқтық тәуекелдерін.

6.3.4. Мәліметтердің толықтығы мен анықтығы кредиттік бюролардың, мемлекеттік ақпараттық жүйелердің деректері, өтініш берушінің құжаттары және өзге де заңды дереккөздер бойынша тексеріледі.

6.3.5. МҚҰ уәкілетті органның нормативтік құқықтық актілерінде белгіленген жағдайларда және тәртіппен борыш жүктемесі коэффициентін есептейді.

6.3.6. Нәтижелері бойынша микрокредиттің жарамдылығы немесе жарамсыздығы туралы қорытынды ресімделеді. Қорытынды кредиттік досьеге енгізіледі, ал нәтиже клиентке беріледі және Талаптарда көзделген жағдайларда шартқа қоса беріледі.

6.3.7. Тұтынушылық микрокредит жарамсыз деп танылған кезде МҚҰ мұндай микрокредитті қаржылық қызметтерді тұтынушыға ұсынбайды, оны беруге арналған өтінішті мақұлдамайды және қолданыстағы шарт бойынша кредиттік лимитті ұлғайтпайды. МҚҰ аз соманы, өзге мерзімді немесе басқа қаржы өнімін оның жарамдылығына тиісті бағалау жүргізілгеннен кейін ғана ұсынуға құқылы.

6.4. Өтінішті қарау және шешім қабылдау

6.4.1. МҚҰ өтінішті, құжаттар мен мәліметтерді тексереді, сәйкестендіруді, жарамдылық пен кредит қабілеттілігін бағалауды, борыш жүктемесі коэффициентін есептеуді, кредиттік тарихты тексеруді, қылмыстық жолмен алынған кірістерді заңдастыруға және терроризмді қаржыландыруға қарсы іс-қимыл жөніндегі тексерулерді, сондай-ақ алаяқтық және өзге де тәуекелдерді тексеруді жүргізеді.

6.4.2. Шешімді автоматтандырылған жүйе және (немесе) МҚҰ-ның уәкілетті тұлғасы қабылдайды. МҚҰ автоматтандырылған жүйелер мен жасанды интеллектіні пайдалана отырып қабылданған шешімдер үшін жауапты болады.

6.4.3. Шешім осы Қағидалардың 3-тарауында көзделген мерзімде қабылданады.

6.4.4. Заңнамалық тыйым болған, сәйкестендіру, жарамдылықты, борыш жүктемесі коэффициентін, кредит қабілеттілігін немесе алаяқтыққа тексеру нәтижесі теріс болған, толық емес немесе анық емес мәліметтер ұсынылған не қаржы өнімінің шарттарына сәйкес келмеген жағдайда МҚҰ микрокредит беруден бас тартады.

6.4.5. Жеке тұлғаның мүлік кепілімен қамтамасыз етілмеген тұтынушылық микрокредит беру туралы шарт жасасуға берген өтініші бойынша МҚҰ кредиттік есепте осы жеке тұлғаның өзге банкке немесе микроқаржы ұйымына мүлік кепілімен қамтамасыз етілмеген банктік қарыз беру туралы шарт немесе микрокредит беру туралы шарт жасасуға берген, шешім қабылданғаны

туралы мәртебесі жоқ өтініші туралы ақпарат болған кезде оң шешім қабылдамайды және шарт жасаспайды.

6.4.6. Өтінішті қарау МҚҰ-ны шарт жасасуға міндеттемейді. Микрокредит берілгенге дейін өтініш беруші одан әрі ресімдеуден бас тартуға құқылы.

6.5. Қаржылық қызметтерді тұтынушыны ақпараттандыру және оған консультация беру

6.5.1. Шарт жасасқанға дейін МҚҰ өтініш берушіге қаржы өнімін саналы түрде таңдау үшін қажетті толық, анық, салыстырмалы және түсінікті ақпаратты тегін береді.

6.5.2. Шарт жасасқанға дейін өтініш берушіге мыналар ашылады және түсіндіріледі:

- 1) микрокредит сомасы, мерзімі, сыйақы мөлшерлемесі, ЖТСМ, артық төлем сомасы, өтеу әдісі мен тәсілі, төлемдердің кезеңділігі мен мөлшері;
- 2) микрокредитті алуға, оған қызмет көрсетуге және оны өтеуге байланысты барлық төлемдер, тарифтер мен шығыстар;
- 3) тараптардың құқықтары мен міндеттері;
- 4) микрокредитті толық немесе ішінара мерзімінен бұрын өтеу құқығы;
- 5) шарт жасасудан бас тарту құқығы, сондай-ақ заңнамада көзделген микрокредиттен бас тарту немесе шартты бұзу құқығы және ықтимал шығыстар;
- 6) шартты өзгерту және мерзімінен бұрын тоқтату негіздері мен тәртібі;
- 7) міндеттемелерді орындамау тәуекелдері мен салдары, оның ішінде тұрақсыздық айыбы, кредиттік тарихтың нашарлауы және берешекті өндіріп алу;
- 8) жолданым беру тәртібі, оларды қарау мерзімдері және микроқаржы омбудсманына жүгіну құқығы;
- 9) қосымша көрсетілетін қызметтердің мазмұны, құны және еріктілігі, олардан бас тарту құқығы және байланысты шарттар туралы мәліметтер;
- 10) МҚҰ-ның байланыс деректері және қолжетімді қызмет көрсету арналары.

6.5.3. Заңнамада көзделген жағдайларда МҚҰ өтініш берушіге танысу және таңдау үшін сараланған төлемдер әдісімен, аннуитеттік төлемдер әдісімен және өзге әдіспен – біржолғы төлеммен есептелген өтеу кестелерінің жобаларын береді және олардың айырмашылықтарын түсіндіреді. Өртүрлі әдістермен есептелген өтеу кестелерінің жобаларын беру туралы талап Талаптарда тікелей көзделген жағдайларда, оның ішінде микрокредит мерзімінің соңында біржолғы төлеммен өтелетін шартқа қолданылмайды.

6.5.4. Шартқа қол қойғанға дейін Талаптарда белгіленген нысан бойынша және мазмұнда негізгі ақпараттық құжат беріледі.

6.5.5. Өтініш берушіге шарттың, негізгі ақпараттық құжаттың, өтеу кестесінің және өзге де құжаттардың талаптарымен танысу үшін қажетті уақыт беріледі. Өтініш беруші сұрақтар қоюға, танысу үшін қажетті уақытты пайдалануға және ресімдеуді жалғастырудан бас тартуға құқылы.

6.5.6. Шарт жасасу кезінде МҚҰ тараптардың құқықтары мен міндеттерін, міндеттемелерді мерзімінен бұрын орындау құқығын, микрокредиттен бас тарту не шартты бұзу құқығын, шартты мерзімінен бұрын тоқтату негіздері мен тәртібін, жолданым беру тәртібін және микроқаржы омбудсманына жүгіну құқығын түсіндіреді.

6.6. Шарт жасасу тәртібі мен мерзімдері

6.6.1. Шарт МҚҰ-ның оң шешімінен, міндетті тексерулер аяқталғаннан және өтініш беруші заңнамада көзделген жеке басын және ерік білдіруін растау әрекеттерін орындағаннан кейін жасалады.

6.6.2. Мүлік кепілімен қамтамасыз етілмеген тұтынушылық микрокредит беру туралы шарт жасасқан кезде МҚҰ уәкілетті органның нормативтік құқықтық актісінде белгіленген жағдайларда және микрокредит мөлшерінде өтініш берушінің жұбайының келісімін алады.

6.6.3. Егер өтініш берушінің кредиттік есебінде бұрын алынған банктік қарыздар және (немесе) микрокредиттер туралы ақпарат болмаса және сұратылатын сома заңнама жеке қатысуды талап ететін мөлшерге жетсе, МҚҰ заңнамада тікелей көзделген жағдайларды қоспағанда, мұндай шартты электрондық тәсілмен жасаспайды.

6.6.4. 21 жасқа толмаған немесе 55 жастан асқан жеке тұлғамен тұтынушылық микрокредит беру туралы шарт осындай тұлғаның Талаптарда белгіленген тәртіппен ресімделген жеке келісімі алынғаннан кейін жасалады.

6.6.5. Интернет арқылы жасалған, мөлшері 75 АЕК және одан жоғары тұтынушылық микрокредит беру туралы шарт бойынша ақша шартқа қол қойылғаннан кейін 24 сағаттан ерте берілмейді және көрсетілген мерзім өткеннен кейін қарыз алушының микрокредит алуға жеке келісімі алынған соң беріледі. Бір күнтізбелік күн ішінде бірнеше микрокредит берілген кезде Талаптарда көзделген жағдайларда олардың жиынтық сомасы ескеріледі.

6.6.6. Осы параграфта көзделген келісімдер Талаптарда белгіленген тәртіппен ресімделеді және сақталады. МҚҰ-ның оң шешімінің қолданылу мерзімі ішінде міндетті келісімнің берілмеуі өтініш берушінің шарт жасасудан немесе микрокредит алудан бас тартуы деп танылады.

6.6.7. Шарт азаматтық заңнаманың мәміленің жазбаша нысанына қойылатын талаптары және микрокредиттерді электрондық тәсілмен беру қағидалары сақтала отырып, МҚҰ-ның интернет-ресурсындағы немесе мобильдік қосымшасындағы жеке кабинет арқылы тек электрондық нысанда жасалады.

6.6.8. Шартқа және оған байланысты құжаттарға N P C K Сәйкестендіру деректерімен алмасу орталығы арқылы биометриялық аутентификация жүргізілгеннен кейін өтініш берушінің электрондық цифрлық қолтаңбасымен қол қойылады. Қолданылатын құралдар өтініш берушінің жеке басын және оның ерік білдіру мазмұнын анық белгілеуді қамтамасыз етеді.

6.6.9. Шарттың жобасы, негізгі ақпараттық құжат, өтеу кестесі және өзге де қосымшалар қол қойғанға дейін өтініш берушінің жеке кабинетінде қолжетімді болады. Шарт жасалғаннан кейін қарыз алушыға мазмұнның сақталуын және рұқсатсыз өзгертуден қорғалуын қамтамасыз ететін форматтағы құжаттарға тұрақты қолжетімділік беріледі.

6.6.10. Егер заңнамада немесе шартта өзге сәт белгіленбесе, МҚҰ қарыз алушының расталған ерік білдіруін тіркеген және МҚҰ шартқа қол қойған сәтте шарт жасалды деп есептеледі.

6.6.11. Егер заңнамада өзге тәртіп көзделмесе, шартқа өзгерістер мен толықтырулар шарт жасасуға ұқсас тәртіппен электрондық қосымша келісім арқылы ресімделеді.

6.7. Микрокредит беру тәртібі

6.7.1. Шарт жасалғаннан кейін МҚҰ микрокредит сомасын қарыз алушыға тиесілі банктік шотқа немесе төлем карточкасына, не қаржы өнімінің шарттарында және заңнамада көзделген жағдайларда тауарларды, жұмыстарды немесе көрсетілетін қызметтерді сатушының (жеткізушінің) банктік шотына тікелей біржолғы төлеммен аударады.

6.7.2. Микрокредит сомасы қарыз алушы микрокредит беру шарттарын орындағаннан және заңнамада көзделген міндетті күту кезеңі өткеннен кейін шартта белгіленген мерзімде аударылады.

6.7.3. Микрокредит берілген күн деп МҚҰ-ның банктік шотынан ақша есептен шығарылған күн не заңнамаға сәйкес шартта айқындалған өзге күн есептеледі.

6.7.4. МҚҰ жасалған шарт және оның орындалуы туралы мәліметтерді кредиттік бюролар және кредиттік тарихты қалыптастыру туралы заңнамада белгіленген тәртіппен кредиттік бюроларға береді.

6.8. Сыйақыны есептеу және микрокредитті өтеу тәртібі

6.8.1. Қағидаларда өтеудің мынадай әдістері көзделеді:

1) аннуитеттік төлемдер әдісі, бұл ретте өтеу негізгі борыштың ұлғаятын бөлігін және сыйақының азаятын бөлігін қамтитын тең төлемдермен жүзеге асырылады;

2) сараланған төлемдер әдісі, бұл ретте өтеу негізгі борыштың тең сомаларын және негізгі борыштың қалдығына есептелген сыйақыны қамтитын азаятын төлемдермен жүзеге асырылады;

3) өзге әдіс – біржолғы төлем, бұл ретте негізгі борыш пен есептелген сыйақы микрокредит мерзімінің соңында бір мезгілде төленеді.

6.8.2. Өтеудің нақты әдісі қаржы өнімінің шарттарымен және шартпен айқындалады. МҚҰ микрокредит мерзімін, төлемдердің кезеңділігін және Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарын ескере отырып, аннуитеттік, сараланған немесе біржолғы өтеу әдісін қолдануға құқылы.

6.8.3. Жеке тұлғаларға берілетін және өтеу кестесінің болуын көздейтін микрокредиттер бойынша тұрақты төлемдерді есептеген кезде, сондай-ақ осындай микрокредиттер бойынша сыйақыны есептеуге арналған уақыт базаларын қолданған кезде МҚҰ Талаптарға 3-қосымшада белгіленген Жеке тұлғаларға берілетін және өтеу кестесінің болуын көздейтін микрокредиттер бойынша тұрақты төлемдерді есептеу әдістемелерін, сондай-ақ осындай микрокредиттер бойынша сыйақыны есептеуге арналған уақыт базаларын қолданады.

6.8.4. Осы Қағидалардың 6.8.3-тармағында көзделген тәртіп микрокредит мерзімінің соңында біржолғы төлеммен өтелетін шартқа қолданылмайды. Біржолғы өтелетін микрокредит бойынша сыйақы негізгі борыштың қалдығына микрокредитті пайдаланудың нақты күндер саны үшін жылына 365 күн уақыт базасы негізінде жай әдіспен есептеледі.

6.8.5. Өтеу интернет-ресурста, мобильдік қосымшада және шартта көрсетілген қолма-қол ақшасыз тәсілдермен, оның ішінде банктік аударым, банктердің қосымшалары, төлем терминалдары және төлем ұйымдарының қызметтері арқылы жүргізіледі. МҚҰ кассасы арқылы төлемдер қабылданбайды.

6.8.6. Егер заңнамада өзге сәт белгіленбесе, міндеттеме ақша МҚҰ-ның банктік шотына есепке алынған күні орындалды деп есептеледі.

6.8.7. Түскен сома Заңда және шартта белгіленген кезектілікпен бөлінеді.

6.8.8. Қарыз алушы микрокредитті мерзімінен бұрын толық немесе ішінара өтеуге құқылы. Сыйақы микрокредитті пайдаланудың нақты күндер саны үшін есептеледі; мерзімінен бұрын өтеу үшін тұрақсыздық айыбы және өзге де төлемдер алынбайды.

6.8.9. Төлем күні демалыс немесе мереке күніне сәйкес келген жағдайда төлем осындай ауыстыру үшін тұрақсыздық айыбы есептелмей, одан кейінгі жұмыс күні енгізілуі мүмкін.

6.8.10. Тұрақсыздық айыбы шартта Заң шегінде белгіленеді. Тұтынушылық микрокредит бойынша тұрақсыздық айыбының мөлшері өзге де заңнамалық шектеулерді сақтай отырып, мерзімі өткен алғашқы 90 (тоқсан) күнтізбелік күн ішінде орындалмаған міндеттеме сомасының әрбір күнтізбелік күні үшін 0,5 пайызынан аспайды.

6.9. Қосымша көрсетілетін қызметтер

6.9.1. МҚҰ бекітілген тәртіп және қызмет туралы толық ақпарат болған кезде МҚҰ немесе үшінші тұлға көрсететін ақылы қосымша қызметті ұсынуға құқылы.

6.9.2. Әрбір қосымша қызметті ұсынғанға дейін МҚҰ оның атауын, мазмұнын, көрсету мерзімін және құнын ашады, одан бас тарту құқығын түсіндіреді және бас тартудың микрокредит беру туралы шешімге әсер етпейтінін растайды.

6.9.3. Әрбір қызмет бойынша келісім жеке өтінішпен ресімделеді. Өтініш қызметке және онымен байланысты шартқа келісімді, қызметтің атауын, мазмұнын және құнын, одан бас тарту құқығы туралы ақпаратты және шығыстарды микрокредит сомасына қосу не оларды өз бетінше төлеу туралы шешімді қоса алғанда, төлеу тәсілін таңдауды қамтиды.

6.9.4. Қосымша көрсетілетін қызметке арналған өтініш шарт бойынша міндеттемелер толық орындалғанға дейін сақталады. Сақтандыру ерікті қосымша қызмет болып табылады. Клиент сақтандыру ұйымын дербес таңдайды; сақтандыру параметрлері МҚҰ мен заңнама талаптарына сәйкес келген кезде микрокредит шарттары клиент таңдаған сақтандыру ұйымына байланысты өзгермейді.

6.9.5. Егер өтініш беруші өмірді және (немесе) жазатайым оқиғалардан (ауру жағдайына) сақтандыру түріндегі қосымша қызметті таңдаса, ол сақтандыру ұйымын дербес айқындайды. Өтініш берушінің өз ұсынысы болмаған кезде МҚҰ кемінде бес сақтандыру ұйымының қызметтерін олардың қолданатын тарифтері мен сақтандыру талаптарын көрсете отырып ұсынады. Қосымша қызмет көрсету туралы өтініште ұсынылған сақтандыру ұйымдарының тізбесі және өтініш берушінің таңдаған сақтандыру ұйымы туралы белгі көрсетіледі.

6.10. Шартты өзгерту және бұзу тәртібі мен мерзімдері

6.10.1. Микрокредит беру туралы шарттың қолданылу мерзімін ұлғайту тараптардың келісімі бойынша қарыз алушының жолданымы негізінде жол беріледі және шартқа қосымша келісіммен ресімделеді. МҚҰ жеке тұлғамен жасалған шарттың қолданылу мерзімін қарыз алушының келісімінсіз және шарт талаптарын сақтауды немесе жақсартуды қамтамасыз етпейтін талаптармен ұлғайтуға құқылы емес.

6.10.2. Қарыз алушы шарт талаптарын өзгерту туралы өтінішпен жазбаша нысанда, жеке кабинет, мобильдік қосымша, интернет-ресурс, электрондық немесе пошта байланысы арқылы не

МҚҰ-ның үй-жайына жеке келіп жүгіне алады. Өтініште сұратылатын өзгерістер, жүгіну себептері көрсетіледі және заңнамада және МҚҰ-ның ішкі құжаттарында көзделген құжаттар қоса беріледі.

6.10.3. Өтініш бойынша шешімді ішкі құжаттарда белгіленген құзырет шегінде МҚҰ-ның уәкілетті органы немесе уәкілетті тұлғасы қабылдайды.

6.10.4. Заңда жол берілген жағдайларда МҚҰ-ның шарт талаптарын тек қарыз алушы үшін жақсарту жағына біржақты өзгертуін қоспағанда, шарт талаптары тараптардың келісімі бойынша қосымша келісім жасасу арқылы өзгертіледі.

6.10.5. МҚҰ қарыз алушы ұсынған өзгерістермен келіскен кезде шартқа тиісті өзгерістер шешім қабылданған күннен бастап 15 (он бес) күнтізбелік күннен аспайтын мерзімде енгізіледі. Қарсы ұсыныс жіберілген кезде, егер заңнамада өзге мерзім белгіленбесе, МҚҰ қарыз алушыға ұсынысты алған күннен бастап кемінде 15 (он бес) күнтізбелік күн жауап беру мерзімін белгілейді.

6.10.6. Қарыз алушының жағдайын жақсартатын талаптардың қолданылуы туралы МҚҰ оған шартта көзделген тәсілмен хабарлайды. Қарыз алушы хабарламаны алған күннен бастап 14 (он төрт) күнтізбелік күн ішінде шартта көзделген тәсілмен жазбаша бас тартуды жіберу арқылы осындай талаптарды қолданудан бас тартуға құқылы.

6.10.7. Шарт міндеттемелердің толық орындалуына, мерзімінен бұрын толық өтеуге, тараптардың келісімі бойынша бұзылуына, заңда көзделген жағдайларда бас тартуға, заңды күшіне енген сот актісіне байланысты және заңнамада және шартта белгіленген өзге де негіздер бойынша тоқтатылады.

6.10.8. Толық өтелгеннен кейін МҚҰ қарыз алушының өтініші бойынша 3 (үш) жұмыс күнінен кешіктірмей берешектің жоқтығы туралы анықтаманы тегін береді.

6.11. Қарыз алушыны хабардар ету және мерзімі өткен берешекті реттеу

6.11.1. Шарт бойынша міндеттемені орындау мерзімінің өтуі болған кезде МҚҰ ол туындаған күннен бастап 10 (он) күнтізбелік күннен кешіктірмей қарыз алушыға шартта көзделген тәсілмен, сондай-ақ ақпараттандыру объектілері арқылы мерзімі өткен төлемдердің мөлшері, оларды енгізу қажеттілігі, міндеттемелерді орындамаудың салдары және шарт талаптарын өзгерту туралы ұсыныспен жүгіну құқығы туралы хабарлайды.

6.11.2. Шартта көрсетілген немесе қарыз алушы шартта көзделген тәсілмен МҚҰ-ға хабарлаған тұрғылықты жері (орналасқан жері) бойынша жіберілетін мерзімі өткен берешек туралы хабарлама Талаптарға 6-қосымшаға сәйкес жазбаша нысанда ресімделеді.

6.11.3. SMS-хабарлама, push-хабарлама немесе мобильдік қосымша арқылы жіберілетін хабарламада Заңның 9-2-бабының 1-тармағында көзделген ақпарат, сондай-ақ Талаптарға 7-қосымшаға сәйкес МҚҰ-ның интернет-ресурсында және (немесе) мобильдік қосымшасында орналастырылған ақпаратқа сілтеме көрсетіледі.

6.11.4. Қарыз алушы – жеке тұлға МҚҰ мерзімінің өтуі туралы хабарламаны жіберген күннен бастап 30 (отыз) күнтізбелік күн ішінде МҚҰ-ға жазбаша нысанда, ақпараттандыру объектілері арқылы немесе шартта көзделген өзге тәсілмен шарт талаптарын өзгерту туралы өтінішпен жүгінуге құқылы. Өтініште қаржылық жағдайдың нашарлау себептері, кірістер туралы мәліметтер және өзге де расталған мән-жайлар, сондай-ақ қарыз алушының шарт талаптарын өзгерту жөніндегі ұсыныстары көрсетіледі.

6.11.5. Қарыз алушы мыналарды ұсынуға құқылы:

- 1) сыйақы мөлшерлемесін төмендетуді;
- 2) кемінде үш ай мерзімге шартта белгіленген мерзімдік төлем мөлшерін кемінде 50 пайызға азайтуды;
- 3) негізгі борыш және (немесе) сыйақы бойынша төлемдерді кейінге қалдыруды;
- 4) берешекті өтеу әдісін және (немесе) өтеу кезектілігін, оның ішінде негізгі борышты басым тәртіппен өтеуді өзгертуді;
- 5) микрокредит мерзімін өзгертуді;
- 6) мерзімі өткен негізгі борышты және (немесе) сыйақыны кешіруді, тұрақсыздық айыбын жоюды немесе азайтуды;
- 7) Заңның 9-2-бабының 2-тармағында көзделген және қамтамасыз етусіз берілген микрокредитке қолданылатын өзге де ұсыныстарды.

6.11.6. Өтінішке Қазақстан Республикасы Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігі Басқармасының 2026 жылғы 28 сәуірдегі № 83 қаулысымен (бұдан әрі – № 83 қаулы) бекітілген тізбеге сәйкес құжаттар қоса беріледі. Мәліметтер жеткіліксіз болған кезде МҚҰ № 83 қаулыда белгіленген тәртіппен жетіспейтін құжаттарды сұратады, оларды беру мерзімін және бермеу салдарын көрсетеді.

6.11.7. МҚҰ өтініш пен ұсынылған құжаттарды оларды алған күннен бастап 15 (он бес) күнтізбелік күн ішінде қарайды және қарыз алушыға жазбаша нысанда, ақпараттандыру объектілері арқылы не шартта көзделген тәсілмен ұсынылған өзгерістермен келісетіні, қарсы ұсыныс беретіні немесе дәлелді бас тартатыны туралы хабарлайды.

6.11.8. Келісімге қол жеткізілген кезде шартқа өзгерістер осы Қағидалардың 6.10.5-тармағында белгіленген мерзімде ресімделеді. МҚҰ қарыз алушылардың өтініштерін қарау нәтижелері туралы уәкілетті органға заңнамада белгіленген тәртіппен, мерзімдерде және нысандар бойынша ақпарат береді.

6.11.9. Кредиттік бюродан қарыз алушының мерзімді әскери қызметке шақырылғаны туралы мәліметтер алынған кезде МҚҰ № 83 қаулыда белгіленген мерзімдерде және тәртіппен негізгі борыш пен сыйақы бойынша төлемдерді мерзімді әскери қызмет өткеру кезеңіне және ол аяқталғаннан кейін 60 (алпыс) күнтізбелік күнге микрокредит бойынша сыйақы есептемей кейінге қалдырады.

6.11.10. Берешекті ұжымдық реттеу үшін негіздер болған кезде қарыз алушы заңнамада көзделген ұжымдық реттеу платформасын пайдалануға құқылы; МҚҰ мұндай рәсімге № 83 қаулыда белгіленген тәртіппен қатысады.

6.11.11. Өтінішті қарау кезеңінде МҚҰ микрокредитті мерзімінен бұрын өтеуді талап етпейді және Заңда белгіленген өзге де шектеулерді сақтайды.

6.11.12. Егер міндеттемелер орындалмаса, қарыз алушы реттеу үшін жүгінбесе немесе келісімге қол жеткізілмесе, МҚҰ берешекті сотқа дейін дербес өндіріп алады және Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген шектерде және тәртіппен талап ету құқығын басқаға беруге, сотқа немесе нотариусқа жүгінуге құқылы. МҚҰ берешекті коллекторлық агенттікке бермейді.

6.12. Берешекті өндіріп алу кезінде өзара іс-қимыл жасау тәртібі

6.12.1. МҚҰ-ның мерзімі өткен берешегі бар қарыз алушымен, оның өкілімен және (немесе) шарт шеңберінде МҚҰ алдындағы міндеттемелермен байланысты үшінші тұлғамен өзара іс-қимылы заңнамада және осы тармақта белгіленген талаптарды сақтай отырып жүзеге асырылады.

6.12.2. МҚҰ бастамасы бойынша жеке өзара іс-қимыл жасау, егер қарыз алушымен өзге уақыт, кезеңділік немесе күн келісілмесе, жұмыс күндері сағат 8.00-ден 21.00-ге дейін қарыз алушының тұрғылықты жері, орналасқан жері немесе тіркелген жері бойынша не МҚҰ-ның үй-жайында аптасына 3 (үш) реттен және бір жұмыс күнінде 1 (бір) реттен аспайтын мөлшерде жол беріледі.

6.12.3. МҚҰ бастамасы бойынша телефон арқылы сөйлесулер жұмыс күндері сағат 8.00-ден 21.00-ге дейін 3 (үш) реттен аспайтын және демалыс және мереке күндері сағат 9.00-ден 19.00-ге дейін 2 (екі) реттен аспайтын мөлшерде жол беріледі.

6.12.4. Әрбір өзара іс-қимыл кезінде МҚҰ қызметкері мыналарды хабарлайды:

- 1) МҚҰ-ның атауын және орналасқан жерін;
- 2) өзінің тегін, атын, әкесінің атын (бар болса) және лауазымын;
- 3) берешектің құрылымын, шартта көзделген негізгі борыштың, сыйақының және тұрақсыздық айыбының мерзімі өткен және ағымдағы сомаларының қалдығын;
- 4) шартта және Заңда көзделген қарыз алушының жауапкершілігі және өзге де міндеттемелері, сондай-ақ міндеттемелерді орындамаудың немесе тиісінше орындамаудың салдары туралы мәліметтерді.

6.12.5. Өзара іс-қимыл жасау кезінде мыналарға жол берілмейді:

- 1) осы Қағидалардың 6.12.2 және 6.12.3-тармақтарында көзделмеген тәсілдермен, уақытта және кезеңділікпен өзара іс-қимыл жасауға;
- 2) қарыз алушының орналасқан жерін және (немесе) байланыс деректерін анықтау жағдайларын қоспағанда, шарт шеңберінде МҚҰ алдындағы міндеттемелермен байланысты емес үшінші тұлғамен өзара іс-қимыл жасауға; мұндай өзара іс-қимыл кезінде тек МҚҰ-ның атауы мен орналасқан жері, қызметкердің тегі, аты, әкесінің аты (бар болса) және лауазымы хабарланады;
- 3) МҚҰ қызметкері, оның жұмыс орны немесе лауазымы туралы анық емес мәліметтерді хабарлауға;
- 4) қарыз алушыны, оның өкілін немесе міндеттемелермен байланысты үшінші тұлғаны берешектің мөлшеріне, сипатына және туындау негіздеріне қатысты жаңылыстыруға;
- 5) тұлғаның ар-намысына, қадір-қасиетіне және іскерлік беделіне нұқсан келтіретін мәліметтерді таратуға не оның мүлкітік мүдделеріне зиян келтіруі мүмкін мәліметтерді жария етуге.

6.12.6. Өзара іс-қимыл тек МҚҰ-ға тиесілі ретінде сәйкестендірілетін және қарыз алушы мен уәкілетті органның назарына жеткізілген МҚҰ-ның телефон нөмірлерінен және (немесе) өзге байланыс құралдары арқылы жүзеге асырылады. Телефон нөмірлері өзгерген кезде МҚҰ өзгерген күннен бастап 3 (үш) күнтізбелік күннен кешіктірмей уәкілетті органды хабардар етеді.

6.12.7. Мерзімі өткен төлемдерді енгізу мәселелері бойынша өзара іс-қимыл міндетті аудиожазбамен аудио- және (немесе) бейнетехника құралдарын пайдалана отырып тіркелуге жатады. Жазбалар тиісті өзара іс-қимыл күнінен бастап кемінде 3 (үш) ай сақталады.

6.12.8. Тұтынушылық микрокредит бойынша МҚҰ негізгі борыш және (немесе) сыйақы бойынша кез келген төлемді орындау мерзімінің өтуінің қатарынан 90 (тоқсан) күнтізбелік күні өткеннен кейін есептелген сыйақы мен тұрақсыздық айыбын талап етпейді.

6.13. Кредиттік досье және мониторинг

6.13.1. МҚҰ әрбір қарыз алушы бойынша өтінішті, сәйкестендіру мәліметтерін, келісімдерді, тексеру нәтижелерін, борыш жүктемесі коэффициентінің есебін, жарамдылық туралы қорытындыны, шешімді, шартты және қосымшаларды, беру және өтеу туралы құжаттарды, жолданымдарды, қосымша келісімдерді және заңнамада көзделген өзге де мәліметтерді қамтитын кредиттік досьені электрондық нысанда қалыптастырады.

6.13.2. МҚҰ шарттың орындалуына, төлемдердің уақтылығына, кредиттік тарихқа және өзге де тәуекелдерге заңнамада және клиенттің келісімдерінде жол берілген көлемде мониторинг жүргізеді.

6.13.3. Кредиттік досьенің құжаттары заңнамада және МҚҰ-ның ішкі құжаттарында белгіленген мерзімдер ішінде сақталады.

7-тарау. Клиенттермен жұмыс істеу тәртібі туралы ережелер

7.1. Клиенттермен жұмыс адалдық, ашықтық, клиенттің мақсаттары мен қаржылық жағдайын ескеру, көрсетілетін қызметтерге тең және кемсітусіз қолжетімділік, мүдделер қақтығысын, болжанатын зиянды және жосықсыз практикаларды болдырмау қағидаттарымен ұйымдастырылады.

7.2. Өзара іс-қимыл <http://www.jetzaim.kz/> интернет-ресурсы, мобильдік қосымша, жеке кабинет, МҚҰ телефоны, МҚҰ-ның электрондық поштасы, пошта байланысы арқылы, сондай-ақ МҚҰ-ның үй-жайына жеке жүгінген кезде жүзеге асырылады.

7.3. Клиентпен жұмыс мынадай кезеңдерді қамтиды:

- 1) өтініш бергенге дейін қаржы өнімдері туралы ақпаратты ашу және консультация беру;
- 2) өтінішті қабылдау, сәйкестендіру және құжаттарды тексеру;
- 3) жарамдылықты, кредит қабілеттілігін бағалау және шешім қабылдау;
- 4) құжаттарды беру және шарт жасасу;
- 5) микрокредит беру және оған қызмет көрсету;
- 6) төлемдерді қабылдау, мерзімінен бұрын өтеу, анықтамалар мен құжаттардың көшірмелерін беру;
- 7) шарт талаптарын өзгерту және мерзімі өткен берешекті реттеу;
- 8) жолданымдарды қарау және келіспеушіліктерді реттеу;
- 9) шартты тоқтату және кредиттік досьені жабу.

7.4. Интернет-ресурста және мобильдік қосымшада МҚҰ, лицензия, қаржы өнімдері, сыйақы мөлшерлемелері, ЖТСМ, төлемдер, өтеу әдістері, мерзімі өту салдары, қызмет көрсету арналары, жолданым беру тәртібі және микроқаржы омбудсманының байланыс деректері туралы толық әрі өзекті ақпарат орналастырылады.

7.5. Консультация клиенттің таңдауы бойынша қазақ немесе орыс тілінде тегін, түсінікті нысанда және қысым көрсетпей жүргізіледі. МҚҰ қызметкері клиенттің сұрақтарына жауап береді, елеулі талаптарды, тәуекелдерді және шешімдердің салдарын түсіндіреді.

7.6. МҚҰ қызметтерді таңуға, елеулі талаптарды жасыруға, жалған шұғылдық жасауға, танысу уақытын негізсіз шектеуге, кемсітуге және саналы таңдауға кедергі келтіретін өзге де практикаларға жол бермейді.

7.7. Жеке кабинетте клиентке өтініш беру, МҚҰ туралы мәліметтерді, шарттардың жобалары мен жасалған шарттарды, өтінішті қарау барысын, ағымдағы берешекті, алдағы және нақты төлемдерді, өтеу тәсілдерін көру, жолданым беру және жауаптар алу мүмкіндігі қамтамасыз етіледі.

7.8. Микрокредит берілгеннен кейін МҚҰ қарыз алушыны берешектің жай-күйі, төлемнің күні мен мөлшері, түскен ақшаның бөлінуі, мерзімінің өту фактісі, қолжетімді реттеу тәсілдері, деректемелердің өзгеруі және өзге де елеулі мән-жайлар туралы хабардар етеді.

7.9. МҚҰ жыл сайын қолданыстағы және әлеуетті клиенттердің қаржылық сауаттылығын арттыру бағдарламасын әзірлейді және іске асырады, оның ішінде өнімдердің шарттарын, құқықтар мен міндеттерді, цифрлық арналарды қауіпсіз пайдалануды, алаяқтық тәуекелдерін және дербес деректерді қорғауды түсіндіреді.

7.10. Қаржылық сауаттылық жөніндегі ақпарат қазақ және орыс тілдерінде беріледі, МБА мен ЖТШТ үшін бейімделеді және мысалдармен, есептермен, кестелермен және көрнекі материалдармен сүйемелденеді. Интернет-ресурста тиісті анықтамалық бөлім орналастырылады.

8-тарау. Ұйым мен қаржылық қызметтерді тұтынушы арасындағы келіспеушіліктерді реттеу кезінде қаржылық қызметтерді тұтынушымен және микроқаржы омбудсманымен өзара іс-қимыл жасау тәртібі

8.1. Осы тарау тұтынушы МҚҰ-ға алдын ала жүгінгеннен кейін МҚҰ мен қаржылық қызметтерді тұтынушы арасындағы келіспеушіліктерді сотқа дейін реттеу кезінде МҚҰ-ның қаржылық қызметтерді тұтынушымен және микроқаржы омбудсманымен өзара іс-қимыл жасау тәртібін айқындайды.

8.2. МҚҰ-ның шарт талаптарын өзгертуден бас тарту туралы шешімін алған жағдайда немесе шарт талаптарын өзгерту туралы өзара қолайлы шешімге қол жеткізілмеген кезде қарыз алушы – жеке тұлға Заңның 9-2-бабында көзделген тәртіппен МҚҰ-ны бір мезгілде хабардар ете отырып, МҚҰ шешімін алған немесе өзара қолайлы шешімге қол жеткізілмеген күннен бастап 15 (он бес) күнтізбелік күн ішінде микроқаржы омбудсманына жүгінуге құқылы.

8.3. Шарттан немесе талап ету құқығын басқаға беруге байланысты туындайтын өзге келіспеушіліктер бойынша тұтынушы МҚҰ-ға немесе талап ету құқығы берілген тұлғаға алдын ала жүгінгенін растайтын дәлелдер болған кезде Заңның 4-1-тарауында көзделген тәртіппен микроқаржы омбудсманына жүгінуге құқылы.

8.4. МҚҰ интернет-ресурста, мобильдік қосымшада және МҚҰ-ның үй-жайында микроқаржы омбудсманының өзекті байланыс деректерін, құжаттар тізбесін және жүгіну тәртібін орналастырады.

8.5. Микроқаржы омбудсманына жүгінгені туралы хабарлама келіп түскен кезде МҚҰ дауды тіркейді, жауапты тұлғаны айқындайды және дербес деректер мен микрокредит беру құпиясы туралы талаптар шегінде жолданымды қарау үшін қажетті құжаттар мен мәліметтерді омбудсманға уақтылы беруді қамтамасыз етеді.

8.6. МҚҰ татуластыру және дауды қарау рәсімдеріне адал қатысады, реттеу жөніндегі ұсыныстарды қарайды және тұтынушының микроқаржы омбудсманына жүгіну құқығын іске асыруына кедергі келтірмейді.

8.7. Қаржылық қызметтерді тұтынушы қабылдаған микроқаржы омбудсманының шешімі Заңда және микроқаржы омбудсманының шешімінде белгіленген тәртіппен және мерзімдерде МҚҰ үшін орындалуға міндетті болып табылады.

8.8. Егер дау соттың қарауына қабылданса немесе ол бойынша заңды күшіне енген сот актісі болса, дау Заңда белгіленген микроқаржы омбудсманы құзыретінің шектеулерін ескере отырып қаралады.

8.9. Микроқаржы омбудсманына жүгіну тұтынушыны немесе МҚҰ-ны Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген тәртіппен сотқа жүгіну құқығынан айырмайды.

8.10. 2027 жылғы 1 қаңтардан бастап осы тараудың ережелері қаржы омбудсманы туралы заңнаманың редакциясында қолданылады. МҚҰ-ның шарт талаптарын өзгертуден бас тарту туралы шешімін алған жағдайда немесе өзара қолайлы шешімге қол жеткізілмеген кезде қарыз алушы – жеке тұлға осындай шешімді алған күннен бастап үш ай ішінде қаржы омбудсманына жүгінуге құқылы.

9-тарау. Мүгедектігі бар адамдарға және халықтың жүріп-тұруы шектеулі топтарына қызмет көрсету тәртібі

9.1. Өзара іс-қимыл ерекшеліктері

9.1.1. МҚҰ мүгедектік, жүріп-тұрудың шектелуі, коммуникация тәсілі немесе сүйемелдеудің қажеттілігі белгісі бойынша кемсітуге жол бермей, МБА мен ЖТШТ-ға ақпаратқа, қаржы өнімдеріне, консультацияларға, жеке қабылдауға, жолданым беруге және шарттарға қызмет көрсетуге тең қолжетімділікті қамтамасыз етеді.

9.1.2. МҚҰ-ның үй-жайында қызмет көрсету мүгедектігі бар адамдарға және халықтың басқа да жүріп-тұруы шектеулі топтарына қызметтер көрсету бойынша қаржы ұйымдары бөлімшелерінің қолжетімділігі жөніндегі ұлттық стандарт талаптарын ескере отырып ұйымдастырылады.

9.1.3. МҚҰ-ның нақты үй-жайына қолданылатын шектерде кіреберіске және қабылдау орнына дейінгі қолжетімді маршрут, кіреберіс тобы мен қызмет көрсету аймағының қолжетімділігі, түсінікті навигация, қолжетімді кіреберістің белгіленуі, күту орны, қызметкерді шақыру мүмкіндігі және кресло-арбаны пайдалануға жеткілікті кеңістік қамтамасыз етіледі.

9.1.4. Үй-жайдың жекелеген элементі уақытша қолжетімсіз болған кезде МҚҰ клиенттің құқықтарын нашарлатпай, қызмет көрсетудің ақылға қонымды балама тәсілін ұйымдастырады: қызметкерді шақыру, қолжетімді аймақта қабылдау, қашықтан консультация беру, өкіл арқылы құжаттарды қабылдау немесе өзге келісілген тәсіл.

9.1.5. Жеке жүгінген кезде қызметкер көмекті таңбай ұсынады, қарым-қатынас жасаудың ыңғайлы тәсілін анықтайды, тікелей клиентке жүгінеді, қосымша уақыт береді, құпиялылықты қамтамасыз етеді және қысым көрсетпейді.

9.1.6. Сүйемелдеуші адам клиенттің келісімімен қатыса алады, бірақ сенім білдірілген адамның немесе заңды өкілдің тиісті түрде ресімделген өкілеттіктерінсіз құжаттарға қол қоюға, өтініштер беруге немесе заңдық маңызы бар әрекеттер жасауға құқылы емес.

9.1.7. МБА мен ЖТШТ-ға қызмет көрсететін қызметкерлер дұрыс қарым-қатынас жасау қағидалары, қолжетімділік элементтерін пайдалану, ақпараттың қолжетімді форматтары, сенім

білдірілген және сүйемелдеуші адамдармен жұмыс істеу және кемсітуді болдырмау бойынша оқытудан өтеді.

9.2. Ақпарат алудың қолжетімді нысандары

9.2.1. Қызмет көрсетудің қолжетімді тәсілдері, үй-жайдың қолжетімділік сипаттамалары, консультация арналары, құжаттардың форматтары және сенім білдірілген адамның қатысу тәртібі туралы ақпарат интернет-ресурста және мобильдік қосымшада орналастырылады.

9.2.2. Клиенттің өтініші бойынша ақпарат пен құжаттар бір немесе бірнеше қолжетімді форматта: қағаз жеткізгіште, электрондық түрде, экраннан оқу бағдарламаларына арналған форматта, ірі қаріппен, ауызша түсіндіру арқылы, байланыс орталығы, бейнеконсультация, сенім білдірілген адам арқылы немесе өзге келісілген тәсілмен беріледі.

9.2.3. Электрондық құжаттар танылатын мәтіндік қабатпен, мазмұнның сақталуын және өзгертуден қорғалуын қамтамасыз ететін форматта және техникалық мүмкіндік болған кезде экраннан оқу бағдарламаларымен үйлесімді түрде беріледі.

9.2.4. Интернет-ресурс пен мобильдік қосымша мәтінді үлкейту мүмкіндігін, логикалық навигацияны, басқару элементтерінің түсінікті атауларын, танысу үшін жеткілікті уақытты және тек автоматтандырылған сервиспен өзара іс-қимыл жасаудың орнына қызметкерге жүгіну мүмкіндігін көздейді.

9.2.5. Көру қабілеті бұзылған клиенттің талабы бойынша кемінде 16 пункт мөлшеріндегі үлкейтілген қаріп немесе өзге ыңғайлы формат қолданылады. Есту немесе сөйлеу қабілеті бұзылған клиент үшін ауызша ақпарат жазбаша түрде қайталанады не өзге келісілген тәсілмен беріледі.

9.2.6. Құжаттарға қол қою тәсілін таңдаған кезде МҚҰ сәйкестендіруге және алаяқтықтан қорғауға қойылатын талаптарды төмендетпей, ерік білдірудің қолжетімді заңды тәсілін ұсынады.

9.2.7. Микрокредит берілгенге дейін және берілгеннен кейін МҚҰ клиентке шартты, негізгі ақпараттық құжатты, өтеу кестесін, толық құн, өтеу, мерзімінің өтуі, шарт талаптарының өзгеруі, жолданымдар, ағымдағы берешек және қолжетімді қызмет көрсету арналары туралы ақпаратты қолжетімді нысанда алуды қамтамасыз етеді.

9.3. Сенім білдірілген адамның қатысуы

9.3.1. МБА мен ЖТШТ сенімхатта тікелей көрсетілген өкілеттіктер шегінде сенім білдірілген адам арқылы ақпарат алуға, өтініштер беруге және заңдық маңызы бар әрекеттер жасауға құқылы.

9.3.2. Сенім білдірілген адаммен өзара іс-қимыл жасалғанға дейін МҚҰ оның жеке басын сәйкестендіреді, өкілеттіктері туралы құжатты, оның қолданылу мерзімі мен өкілеттіктер көлемін тексереді және қажетті мәліметтерді тіркейді. Растайтын құжаттың көшірмесі заңнамада көзделген жағдайларда сақталады.

9.3.3. Микрокредит беру құпиясы мен дербес деректер сенім білдірілген адамға тиісті өкілеттік болған кезде және тапсырылған әрекетті жасау үшін қажетті көлемде ғана ашылады.

9.3.4. Өкілеттіктер болмаған немесе жеткіліксіз болған, құжаттың қолданылу мерзімі өткен немесе оның қолдан жасалған белгілері болған, алаяқтық, қысым көрсету немесе клиенттің мүдделеріне қайшылық белгілері болған кезде МҚҰ сенім білдірілген адамның әрекет жасауынан бас тартуға немесе оны тоқтата тұруға құқылы.

9.3.5. Клиент қатысып, өз еркін дербес білдіруге қабілетті болса, сенім білдірілген адамның қатысуы клиенттің ерік білдіруін алмастырмайды.

9.3.6. МҚҰ МБА мен ЖТШТ-ның физикалық және ақпараттық қолжетімділік, цифрлық арналар, сенім білдірілген адамның қатысуы және қызмет көрсету сапасы мәселелері бойынша жолданымдары мен шағымдарын осы Қағидалардың 4-тарауында көзделген барлық арналар арқылы қабылдайды және жауапты қолжетімді нысанда береді.

10-тарау. Дербес деректер және микрокредит беру құпиясы

10.1. Дербес деректерді жинау, өңдеу, сақтау және беру өтінішті қарау, микрокредит беру және оған қызмет көрсету, заңнама талаптарын орындау және тараптардың құқықтарын қорғау үшін қажетті көлемде және заңды негіздерде жүзеге асырылады.

10.2. МҚҰ дербес деректер мен қолжетімділігі шектеулі ақпаратты заңсыз қол жеткізуден, өзгертуден, бұғаттаудан, көшіруден, беруден және таратудан қорғаудың ұйымдастырушылық және техникалық шараларын қолданады.

10.3. Қарыз алушы, микрокредиттің мөлшері мен шарттары, шарт бойынша операциялар туралы мәліметтер және Заңда микрокредит беру құпиясына жатқызылған өзге де мәліметтер қарыз алушыға, оның тиісті өкіліне, кредиттік бюроларға, мемлекеттік органдарға және өзге де тұлғаларға заңнамада көзделген жағдайларда және тәртіппен ғана ашылады.

10.4. Мүгедектік, жүріп-тұру шектеулері және қызмет көрсетудің қолайлы тәсілі туралы мәліметтер клиенттің келісімімен ғана тіркеледі және тек қолжетімді әрі қауіпсіз қызмет көрсетуді қамтамасыз ету үшін пайдаланылады.

10.5. МҚҰ заңнама талаптарын, құпиялылықты, қауіпсіздікті және МҚҰ-ның клиент алдындағы жауапкершілігін сақтау шартымен шарт негізінде жекелеген деректерді өңдеуді үшінші тұлғаларға беруге құқылы.

11-тарау. Қорытынды ережелер

11.1. Қағидаларды МҚҰ-ның жоғары органы бекітеді. Өзгерістер мен толықтырулар заңнамада, жарғыда және МҚҰ-ның ішкі құжаттарында белгіленген тәртіппен енгізіледі.

11.2. Құжаттың орнықты құрылымын сақтау үшін Қағидалардың ережелері тараулар мен бөлімдер бойынша топтастырылады. Әрбір бөлім ішіндегі тармақтар тиісті бөлім шегінде нөмірленеді. Бір тарауға немесе бөлімге өзгерістер енгізу басқа тараулардың немесе бөлімдердің тармақтарын қайта нөмірлеуді талап етпейді.

11.3. Қағидалар оларды бекіту туралы шешімде белгіленген күннен бастап күшіне енеді. Қолданысқа енгізудің неғұрлым кеш күні белгіленген нормативтік құқықтық актілердің ережелері тиісті күннен бастап қолданылады.

11.4. Қағидалармен реттелмеген мәселелер Қазақстан Республикасының заңнамасына, шартқа және МҚҰ-ның ішкі құжаттарына сәйкес шешіледі.

11.5. МҚҰ-ның заңды және нақты мекенжайы: Қазақстан Республикасы, Алматы қаласы, Медеу ауданы, Құлжа тракты, 4В үй, пошта индексі 050019. Ресми интернет-ресурс: <http://www.jetzaim.kz/>. Мобильдік қосымша, электрондық пошта, телефон және жеке қабылдау кестесі туралы өзекті мәліметтер интернет-ресурста және мобильдік қосымшада орналастырылады.