

**ТОВАРИЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
«МИКРОФИНАНСОВАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
«TESQUA FINANCE»**

Утверждено решением
единственного участника
ТОО «МФО «TESQUA FINANCE»
№8-1 от «02» сентября 2025 г.



ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МИКРОКРЕДИТОВ

г. Астана, 2025 г.

СОДЕРЖАНИЕ

Глава 1.	Основные положения
Глава 2.	Общие требования к микрокредитованию
2.1.	Общие требования к заемщикам
2.2.	Условия предоставления микрокредита
2.3.	Требования к принимаемому МФО обеспечению
Глава 3.	Порядок предоставления микрокредита
3.1.	Стадии предоставления микрокредита
3.2.	Порядок подачи Заявления на предоставление микрокредита и порядок его рассмотрения для юридических лиц
3.3.	Порядок подачи Заявления на предоставление микрокредита и порядок его рассмотрения для физических лиц
3.4.	Основания для отказа в предоставлении микрокредита
3.5.	Идентификации и предотвращение недобросовестных практик при предоставлении микрокредитов
3.6.	Порядок заключения Договора о предоставлении микрокредита
3.7.	Правила расчета годовой эффективной ставки вознаграждения по предоставляем микрокредитам
3.8.	Выдача микрокредита
3.9.	Формирование кредитного досье
Глава 4.	Мониторинг. Контроль за выполнением условий Договора
Глава 5.	Порядок раскрытия микрофинансовой организацией информации о предоставляемых микрофинансовых услугах и консультирования клиентов
Глава 6.	Предоставление микрокредитов и работа с неплатежеспособными клиентами
Глава 7.	Порядок и сроки рассмотрения микрофинансовой организацией обращений клиентов, возникающих в процессе предоставления микрофинансовых услуг
Глава 8.	Работа с просроченной задолженностью, классификация микрокредитов и определение возможных потерь по ним (проvisions)
Глава 9.	Порядок погашения микрокредитов, досрочного расторжения и закрытия договора о предоставлении микрокредита
9.1.	Методы погашения микрокредитов
9.2.	Порядок внесения платежей по микрокредитам
9.3.	Порядок выплаты вознаграждения по предоставленным микрокредитам
9.4.	Порядок внесения внеплановых платежей по микрокредитам
9.5.	Порядок закрытия Договора о предоставлении микрокредита
Глава 10.	Права и обязанности участников микрокредитования
10.1.	Права и обязанности МФО
10.2.	Права и обязанности Заявителя
10.3.	Права и обязанности Заемщика
Глава 11.	Конфиденциальность
11.1.	Персональные данные
11.2.	Тайна предоставления микрокредита
Глава 12.	Заключительные положения
Приложение №1	Список необходимых документов для рассмотрения заявки
Приложение №2	Форма уведомления о наличии просроченной задолженности по принятым обязательствам
Приложение №3	Информация, размещенная на интернет-ресурсе и (или) в мобильном приложении микрофинансовой организации

Глава 1. Основные положения

1. Настоящие Правила предоставления микрокредитов (далее – Правила), разработаны в соответствии с Гражданским кодексом Республики Казахстан, Законом Республики Казахстан «О микрофинансовых организациях», нормативно-правовыми актами Республики Казахстан, а также внутренними документами ТОО «Микрофинансовая организация «TESQUA FINANCE» (далее – МФО).
2. Настоящие Правила разработаны в целях регламентации проведения МФО операций по предоставлению микрокредитов.
3. Настоящие Правила являются открытой информацией и не могут быть предметом коммерческой тайны. МФО обязана предоставить настоящие Правила для ознакомления клиенту по его первому требованию. Копия утвержденных Правил размещается на месте, доступном для обозрения и ознакомления клиентов МФО.
4. В настоящих Правилах используются следующие определения:
 - 1) вознаграждение – плата за предоставленный микрокредит, определенная в процентном выражении к основному долгу в соответствии с условиями Договора о предоставлении микрокредита и установленным порядком погашения;
 - 2) годовая эффективная ставка вознаграждения – ставка вознаграждения в достоверном, годовом, эффективном, сопоставимом исчислении по микрокредиту, рассчитываемая с учетом расходов Заемщика, включающих в себя вознаграждение, при наличии – комиссии и иных платежей, подлежащие уплате за предоставление, обслуживание и погашение (возврат) микрокредита;
 - 3) Договор о предоставлении микрокредита (далее – Договор) – договор, согласно которому МФО предоставляет кредит Заемщику, а Заемщик обязуется своевременно возратить МФО сумму основного долга и уплатить вознаграждение по нему на условиях платности, срочности и возвратности;
 - 4) заемная сделка – действия, направленные на заключение Договора, а также других договоров обеспечивающих исполнение Заемщиком обязательств по Договору на условиях, определенных уполномоченным органом МФО;
 - 5) Заемщик – физическое или юридическое лицо, заключившее с микрофинансовой организацией договор о предоставлении микрокредита;
 - 6) Залогодатель – физическое/юридическое лицо, предоставляющее в качестве обеспечения исполнения обязательств по микрокредиту имущество, принадлежащее ему на праве собственности;
 - 7) Заявитель – физическое или юридическое лицо, подавшее в МФО заявление на предоставление микрокредита;
 - 8) Заявление на предоставление микрокредита (далее – Заявление) / кредитная заявка – обращение Заявителя в МФО с просьбой о предоставлении микрокредита;
 - 9) Клиент (заявитель) – физическое лицо, имеющее намерение получить микрокредит в МФО;
 - 10) кредитная история – совокупность информации о субъекте кредитной истории;
 - 11) кредитное бюро – организация, осуществляющее формирование кредитных историй и оказание иных услуг;
 - 12) кредитное досье – документы и сведения, формируемые микрофинансовой организацией на каждого заемщика;
 - 13) Кредитоспособность – комплексная правовая и финансовая характеристика Заемщика, предоставленная качественными и количественными показателями, позволяющая оценить его возможность в будущем полностью и в срок, предусмотренный в Договоре, рассчитаться по своим долговым обязательствам перед кредитором, а также определяющая степень риска при кредитовании Заемщика;
 - 14) пакет документов – документы, необходимые для рассмотрения заявки в соответствии с утвержденными перечнями и процедурами МФО;

- 15) метод аннуитетных платежей – метод погашения микрокредита, при котором погашение задолженности по нему осуществляется равными платежами на протяжении всего срока микрокредита, включающими увеличивающиеся платежи по основному долгу и уменьшающиеся платежи по вознаграждению, начисленному за период на остаток основного долга;
- 16) метод дифференцированных платежей (равными долями) – метод погашения микрокредита, при котором погашение задолженности по нему осуществляется уменьшающимися платежами, включающими равные суммы платежей по основному долгу и начисленное за период на остаток основного долга вознаграждение;
- 17) микрокредит – деньги, предоставленные МФО Заемщику в национальной валюте Республики Казахстан в размере и порядке, определенном законодательством Республики Казахстан и внутренними нормативными документами МФО, на условиях платности, срочности и возвратности;
- 18) микрокредитование – процесс, регулирующий предоставление микрокредитов, направленный на развитие малого и среднего предпринимательства, а также на удовлетворение потребностей физических лиц в заемных средствах;
- 19) мониторинг – периодический контроль состояния отдельного микрокредита / портфеля микрокредитов, анализ и прогноз принятых рисков;
- 20) МФО – юридическое лицо ТОО «Микрофинансовая организация «TESQUA FINANCE», являющееся коммерческой организацией, официальный статус которого определяется государственной регистрацией в органах юстиции и получением лицензии на осуществление микрофинансовой деятельности, осуществляющее деятельность по предоставлению микрокредитов;
- 21) обеспечение – предмет залога, суммарная стоимость которого не менее суммы основного долга по предоставленному микрокредиту;
- 22) основной долг – сумма микрокредита, предоставляемая Заемщику в соответствии с Договором;
- 23) оценщик – физическое лицо, зарегистрированное в качестве индивидуального предпринимателя или юридическое лицо, имеющее лицензию на осуществление оценочной деятельности и обязательно являющееся членом одной из палат оценщиков;
- 24) платежеспособность – наличие у Заявителя экономической возможности надлежащего исполнения обязательств перед МФО в срок и полностью;
- 25) полное досрочное погашение – погашение Заемщиком задолженности перед МФО в полном объеме, включая погашение основного долга, начисленного вознаграждения по нему, пени и штрафов;
- 26) проблемные микрокредиты – микрокредиты, требование по которому не исполняется в соответствии с условиями Договора либо по результатам глубокого мониторинга имеются веские основания полагать, что требование по нему будет исполнено не в полном объеме, или не будет исполнено вообще;
- 27) провизии (резервы) – признание вероятности потерь стоимости конкретного актива, а в случае условного обязательства по предоставленному микрокредиту – признание вероятности потерь по возможному исполнению МФО своих обязательств, или совокупности активов (условных обязательств по предоставленным микрокредитам);
- 28) программа микрокредитования (финансовый продукт) – совокупность условий займа (срок, ставка вознаграждения, цель и др.) сформированная для решения задач микрокредитования, которые удовлетворяют экономически однородную потребность клиентов МФО;
- 29) просроченный микрокредит – микрокредит, по которому имеется задолженность, вынесенная на счета просрочки;
- 30) срок рассмотрения – период времени с момента регистрации кредитной заявки до даты принятия решения по данной заявке;

- 31) стоимость обеспечения – стоимость залогового обеспечения на текущий момент, определяемая от рыночной (справедливой) стоимости с учетом возможности ее реализации (продажи);
- 32) уполномоченное/ый лицо/орган МФО – работник МФО / Кредитный Комитет имеющие полномочия на принятие решений по заявлению клиента;
- 33) целевой микрокредит – микрокредит, выданный на условиях его использования на определенные цели в соответствии с заключенным Договором о предоставлении микрокредита;

Глава 2. Общие требования к микрокредитованию

2.1. Общие требования к заемщикам

Заемщиками МФО могут быть:

- 1) Юридические лица:
 - субъекты малого и среднего предпринимательства;
 - действующие и зарегистрированные на территории Республики Казахстан и в соответствии с законодательством Республики Казахстан;
 - не имеющие просроченной задолженности по уплате налогов и иных платежей перед бюджетом;
 - в отношении которых, на дату обращения за получением микрокредита, не проводится процедура реорганизации, ликвидации или банкротства в соответствии с законодательством Республики Казахстан и на имущество которых не наложен арест или обращено взыскание;
- 2) Физические лица:
 - резиденты Республики Казахстан;
 - иностранные граждане, имеющие вид на жительство;
 - в возрасте не моложе 21 года и не старше 63 лет на момент оформления Заявления, если иное не предусмотрено программой;
 - имеющие стабильный источник дохода;
 - не ограниченные в дееспособности согласно законодательству Республики Казахстан.

2.2. Условия предоставления микрокредита

1. МФО предоставляет микрокредиты на условиях срочности, возвратности, платности и целевого использования.
2. МФО предоставляет микрокредиты в национальной валюте Республики Казахстан – тенге.
3. По микрокредитам, которые предоставляет МФО, устанавливаются следующие предельные условия:

Таблица 1

Условие	Описание
Предельные сроки предоставления микрокредита	Минимальный срок: 1 (один) месяц Максимальный срок: 6 (шесть) лет
Предельные суммы предоставления микрокредита	Минимальная сумма: 1 (один) тенге Максимальная сумма: на одного Заемщика - 20 000 (двадцатитысячекратный) размер месячного расчетного показателя, установленного на соответствующий финансовый год законом РК "О республиканском бюджете"
Предельные величина ставки вознаграждения по микрокредиту	Минимальная ставка: 0,1% (ноль целых одна десятая процента) годовых Максимальная ставка: 38% (тридцать восемь) процентов годовых

4. МФО устанавливает:
 - 1) Размер первоначального взноса (при его наличии);
 - 2) Размер штрафов, неустойки и пени за неисполнение обязательств по Договору.
5. Целевые микрокредиты предоставляются:
 - 1) для юридических лиц:
 - на пополнение оборотных средств;
 - на приобретение движимого и недвижимого имущества;
 - на иные цели, за исключением запрещенных законодательством Республики Казахстан.
 - 2) Для физических лиц:
 - на предпринимательские цели;
 - на потребительские цели, в том числе, но не ограничиваясь:
 - на оплату за обучение;
 - на оплату за медицинские услуги;
 - на туристические поездки;
 - на проведение торжеств;
 - на ремонт и строительство;
 - на иные цели, за исключением запрещенных законодательством РК.
6. Допускается как полное досрочное, так и частичное досрочное погашение микрокредита на основании заявления Заемщика о досрочном погашении. Досрочное погашение осуществляется в порядке, указанном в 9.4. Главы 9 настоящих Правил.

2.3. Требования к принимаемому МФО обеспечению

1. В качестве обеспечения по микрокредитам МФО могут выступать:
 - 1) объекты недвижимости жилищного фонда;
 - 2) нежилое недвижимое имущество (производственные, складские, торговые, административные помещения);
 - 3) транспортные средства;
 - 4) гарантия / поручительство;
 - 5) прочее имущество, принимаемое в залог в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан.
2. Залоговое имущество, выступающее обеспечением микрокредитов должно соответствовать следующим требованиям:
 - 1) наличие оригиналов документов, подтверждающих права Залогодателя на имущество и имущественные права;
 - 2) наличие документа по оценке предоставляемого обеспечения, в случае предоставления в обеспечение недвижимого имущества;
 - 3) имущество и имущественные права должны обладать ликвидностью;
 - 4) имущество и имущественные права должны быть свободны от прав и юридических притязаний третьих лиц;
 - 5) отсутствие у Залогодателя задолженности по обязательным платежам в бюджет, касающимся предмета залога;
 - 6) страхование имущества производится Залогодателем / Заемщиком в соответствии с законодательством Республики Казахстан по требованию МФО;
 - 7) в случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан, права на имущество, предлагаемого в залог, должны быть зарегистрированы в государственных органах, осуществляющих государственную регистрацию прав на данное имущество;
 - 8) обеспечение сохранности и необходимых условий содержания (хранения) залогового имущества осуществляется по соглашению сторон.
3. Заемщик и Залогодатель могут быть различными физическими и юридическими лицами.
4. Залогодателем может выступать Заемщик или третье лицо, изъявившее желание передать свое имущество в обеспечение обязательств Заемщика.

5. Право залога у МФО возникает на основании Договора о залоге и дает МФО право на получение компенсации из стоимости заложенного имущества в случае нарушения обязательств Заемщиком. Заключаемые МФО Договора о залоге, помимо обязательных требований, установленных законодательством Республики Казахстан, должны содержать указание на то, у какой из сторон находится заложенное имущество, допустимость его использования, а также иные условия.
6. В случае не исполнения Заемщиком своих обязательств по Договору о предоставлении микрокредита под залог имущества, МФО имеет право обратиться с иском на залоговое имущество согласно действующему законодательству Республики Казахстан.
7. В зависимости от вида предмета обеспечения государственная регистрация прав на залоговое имущество осуществляется регистрирующими органами в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

Глава 3. Порядок предоставления микрокредита

3.1. Стадии предоставления микрокредита

Предоставление микрокредитов осуществляется МФО в следующей последовательности:

- 1) консультирование Клиента;
- 2) предварительная квалификация Клиента;
- 3) предоставление Заявителем перечня необходимых документов для рассмотрения Заявления;
- 4) оформление Заявления на предоставление микрокредита;
- 5) идентификация клиента, проверка достоверности сведений о клиенте (верификация);
- 6) оценка кредитоспособности Заявителя, а также оценка следующих рисков: кредитных, юридических и безопасности;
- 7) оценка залогового обеспечения (при его наличии / при необходимости);
- 8) принятие решения о предоставлении микрокредита уполномоченным органом и / или уполномоченным лицом МФО;
- 9) заключение Договора о предоставлении микрокредита с приложенным к нему графиком погашения и Договора о залоге (при наличии залогового обеспечения, с последующей регистрацией обременения), а также других необходимых документов, в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан и внутренних нормативных документов МФО.
- 10) выдача микрокредита.

3.2. Порядок подачи Заявления на предоставления микрокредита и порядок его рассмотрения для юридических лиц

1. Кредитный процесс начинается с консультации Клиента. На данном этапе Клиент получает следующую информацию:
- 1) основные положения Правил предоставления микрокредитов, в том числе:
 - порядок раскрытия микрофинансовой организацией информации о предоставляемых микрофинансовых услугах и консультирования клиентов
 - порядок предоставления микрокредита;
 - порядок платежей, связанных с получением, обслуживанием и погашением (возвратом) микрокредита;
 - права и обязанности Заявителя и МФО;
 - тайна предоставления микрокредита;
 - 2) условия микрокредитования;
 - 3) иная необходимая информация относительно порядка и условий микрокредитования.
2. В ходе предварительной квалификации Кредитный специалист МФО:
- 1) устанавливает сведения о Заявителе и возможных источниках погашения запрашиваемого микрокредита, целях получения займа, залогах и других формах обеспечения (при его наличии), а также прочую информацию;

- 2) информирует Заявителя о том, что предварительная квалификация не предполагает обязательного одобрения, и что решение по Заявлению на предоставление микрокредита принимается на основании результатов проверки и анализа представленной Заявителем информации об его платежеспособности и кредитоспособности;
- 3) На основе полученных данных предварительно определяет сумму, срок и размер ежемесячных платежей.
3. Заявитель, прошедший этап предварительной квалификации и давший согласие на кредитование на предложенных условиях, получает перечень документов, которые он должен предоставить МФО для подтверждения информации, необходимой для принятия решения о возможности предоставления ему микрокредита.
4. Заявитель передает Кредитному специалисту документы согласно приложению №1 к настоящим Правилам.
5. При наличии залогового обеспечения – недвижимого имущества, проведение его оценки осуществляет независимый оценщик. Результаты отражаются в отчете об оценке залогового имущества и приобщаются к пакету документов Заявителя. Оценочная стоимость залогового обеспечения – движимого имущества определяется по соглашению сторон.
6. Принятие решения по микрокредиту осуществляется уполномоченным органом и / или уполномоченным лицом МФО.
7. При положительном решении по заявке, Кредитный специалист озвучивает Заявителю одобренную МФО сумму и срок микрокредита. Одобренная сумма и срок займа могут не совпадать с запрошенными Клиентом суммой и сроком. В случае согласия Заявителя с условиями микрокредита, МФО заключает с Заемщиком Договор о предоставлении микрокредита с приложенным к нему графиком погашения, а также Договор о залоге (при наличии залогового обеспечения) и иные дополнительные документы, если они необходимы для реализации заемной сделки.
8. В случае необходимости Договор о залоге регистрируется в регистрирующем органе на предмет наложения обременения на залоговое имущество.
9. В качестве требования к движимому и недвижимому имуществу, предоставляемому в залог, МФО может определить необходимость его страхования в соответствии с законодательством Республики Казахстан и внутренними нормативными документами МФО. Получателем страховой суммы (выгодоприобретателем) назначается МФО. При наступлении страхового случая право требования по договору страхования у Залогодателя возникает только в случае отказа от него МФО. Если сумма страховой выплаты превышает сумму обязательства, обеспеченного залогом, МФО обязано в течение 3 (трех) рабочих дней с момента ее получения перечислить разницу Залогодателю.

3.3. Порядок подачи Заявления на предоставление микрокредита и порядок его рассмотрения для физических лиц.

1. При обращении Заявителя Кредитный специалист в первую очередь проводит консультацию, где Заявитель получает сведения о микрокредитовании, а именно:
 - 1) об основных положениях Правил предоставления микрокредитов, в том числе:
 - порядок раскрытия микрофинансовой организацией информации о предоставляемых микрофинансовых услугах и консультирования клиентов
 - порядок предоставления микрокредита;
 - порядок платежей, связанных с получением, обслуживанием и погашением (возвратом) микрокредита;
 - права и обязанности Заявителя и МФО;
 - тайна предоставления микрокредита;
 - 2) об условиях программ микрокредитования;а также другие сведения о порядке и условиях микрокредитования.
2. При обращении за предоставлением займа Заявитель подтверждает, что он не лишен и не ограничен в дееспособности, не состоит под опекой, попечительством и патронажем, не

страдает заболеваниями, препятствующими осознанию сути и обстоятельства заключения Договора о предоставлении микрокредита.

3. Кредитный специалист проводит предварительную квалификацию, в рамках которой Заявитель сообщает сведения о себе, возможных источниках погашения запрашиваемого микрокредита, целях его получения, об имуществе, которое планируется предоставить в качестве залогового обеспечения (при его наличии) и другие сведения. На основе полученных данных Кредитный специалист определяет сумму, срок микрокредита и размер ежемесячных платежей.

4. Кредитный специалист уведомляет Заявителя о том, что предварительная квалификация не предполагает обязательного одобрения микрокредита и, что решение о предоставлении микрокредита принимается на основании результатов проверки и оценки предоставленных Заявителем сведений об его платежеспособности и кредитоспособности.

5. При положительных результатах предварительной квалификации Заявителя и его согласии на кредитование на предложенных условиях, клиент предоставляет документы согласно приложению №1 к настоящим Правилам.

6. Кредитный специалист формирует кредитное досье.

7. При наличии залогового обеспечения – недвижимого имущества, проведение его оценки осуществляет независимый оценщик. Результаты отражаются в отчете об оценке залогового имущества и приобщаются к пакету документов Заявителя. Оценочная стоимость залогового обеспечения – движимого имущества определяется по соглашению сторон.

8. На основании данных о финансовом состоянии Заявителя Кредитным специалистом осуществляется оценка его платежеспособности рассчитывается максимально возможная сумма микрокредита, при этом обязательно учитывается коэффициент долговой нагрузки, рассчитываемый согласно «Правил расчета и предельного значения коэффициента долговой нагрузки заемщика организации, осуществляющей микрофинансовую деятельность».

9. По результатам анализа, одобрение получают заявки с минимальным приемлемым риском невозврата займа и в пределах максимально возможной суммы микрокредита. Уровень минимального приемлемого риска невозврата займа определяется уполномоченным органом/лицом МФО.

10. В случае одобрения кредитной заявки, Кредитный специалист сообщает Заявителю установленную МФО сумму и срок микрокредита, которые могут не совпадать с запрошенными Клиентом суммой и сроком.

11. При согласии Заявителя с условиями микрокредита, Кредитный специалист заключает с Заемщиком Договор с приложением к нему графиком погашения в порядке, указанном в статье 3.6. Главы 3 настоящих Правил, а также Договор о залоге (при его наличии) и иные документы, необходимые для реализации заемной сделки.

3.4. Основания для отказа в предоставлении микрокредита

1. МФО вправе отказать в предоставлении микрокредита при наличии любого из следующих оснований:

- 1) не выполнены условия предоставления микрокредита;
- 2) Заявитель не соответствует требованиям, указанным в статье 2.1. Главы 2 настоящих Правил;
- 3) Заявителем не предоставлены необходимые документы;
- 4) Заявителем предоставлена неполная или недостоверная информация;
- 5) получена негативная информация о репутации и финансовом состоянии Заявителя;
- 6) наличие отрицательной кредитной истории;
- 7) наличие непогашенной судимости (судебного разбирательства на дату обращения);
- 8) значение коэффициента долговой нагрузки заемщика, превышает предельное допустимое значение;
- 9) по иным основаниям.

2. В случае принятия решения об отказе Кредитный специалист МФО фиксирует данный факт в заявке с указанием причины.

3. Кредитный специалист МФО в обязательном порядке информирует заявителя о результатах рассмотрения заявки на предоставление микрокредита.

3.5. Идентификации и предотвращение недобросовестных практик при предоставлении микрокредитов

1. Недобросовестными практиками при предоставлении микрокредитов признаются следующие действия:

- введение заемщиков в заблуждение о реальной стоимости займа;
- навязывание дополнительных услуг;
- установление нерыночных процентных ставок;
- выдача микрокредитов на подставных лиц;
- давление и манипуляции со стороны сотрудников МФО для навязывания кабальных условий;
- прочие действия, ставящие под сомнение прозрачность деятельности МФО, не позволяющие в полной мере осуществить защиту интересов клиентов или нарушающие законодательство Республики Казахстан

2. Методы выявления недобросовестных практик:

- выборочные проверки кредитных досье на соответствие с утверждёнными условиями и тарифами;
- обратная связь от клиентов, анализ жалоб и обращений;
- привлечение «тайного» клиента для проверки поведения сотрудника при консультации.

3. Для предотвращения недобросовестных практик МФО применяет:

1) Организационные меры:

- стандартизированные кредитные продукты (Все условия (ставка, комиссии, ГЭСВ, сроки) фиксируются в утверждённых шаблонах договоров. Изменения сотрудниками вручную запрещены)
- разделение функций (прием документов, принятие решения, оформление в программе и отправка ден.средств на счет заемщика осуществляется разными сотрудниками)

2) Контрольные меры (регулярная выборочная проверка кредитных досье, пост-кредитные звонки клиентам)

3) Обучение и информирование сотрудников МФО

4) Прозрачность для клиентов (размещение информации на сайте и в офисе МФО, ознакомление с графиками микрокредита до подписания договора, предоставление шаблонов договоров по запросу клиента)

3.6. Порядок заключения Договора о предоставлении микрокредита

1. При оформлении Договора МФО руководствуется нормами законодательства Республики Казахстан.

2. Договор заключается в письменной форме.

3. Информация по Договору, заключенному МФО и Заемщиком, передается в кредитное бюро, в том числе и с государственным участием, на условиях, определенных законодательством Республики Казахстан о кредитных бюро и формировании кредитных историй.

4. Договор должен соответствовать требованиям Порядка заключения договора о предоставлении микрокредита, в том числе требований к содержанию, оформлению договора и его первой страницы, содержащей информацию о полной стоимости микрокредита (сумме переплаты по микрокредиту, предмете микрокредита), обязательным условиям договора о предоставлении микрокредита, а также формы графика погашения микрокредита.

5. Обязательным условием Договора о предоставлении целевого микрокредита является указание цели микрокредита. При нецелевом использовании микрокредита Заемщик обязан

досрочно вернуть микрокредит и выплатить вознаграждение в части использованного микрокредита, начисленное по Договору на дату возврата микрокредита.

6. Все изменения или дополнения к Договору оформляются дополнительными соглашениями в письменной форме, подписанными сторонами.

3.7. Правила расчета годовой эффективной ставки вознаграждения по предоставляемым микрокредитам

1. МФО производит расчет годовой эффективной ставки вознаграждения:
 - 1) на дату заключения Договора;
 - 2) в случае внесения изменений и дополнений в Договор путем заключения дополнительного соглашения к Договору, которые влекут изменение суммы (размера) денежных обязательств Заемщика и (или) срока уплаты.
2. При изменении условия Договора, влекущих изменение суммы обязательств Заемщика и (или) срока их уплаты, расчет годовой эффективной ставки вознаграждения МФО производит, исходя из остатка задолженности, оставшегося срока погашения микрокредита на дату, с которой изменяются условия, без учета платежей по микрокредиту, произведенных Заемщиком с начала срока действия Договора. При наличии комиссий, подлежащих оплате в связи с изменениями условий Договора, данные комиссии включаются в расчет годовой эффективной ставки вознаграждения.
3. Годовая эффективная ставка вознаграждения по предоставляемым микрокредитам рассчитывается по следующей формуле:

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

где:

n - порядковый номер последней выплаты заемщику;

j - порядковый номер выплаты заемщику;

S_j - сумма j-той выплаты заемщику;

APR - годовая эффективная ставка вознаграждения;

t_j - период времени со дня предоставления микрокредита до момента j-той выплаты заемщику (в днях);

m - порядковый номер последнего платежа заемщика;

i - порядковый номер платежа заемщика;

P_i - сумма i-того платежа заемщика;

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

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

3.8. Выдача микрокредита

Выдача микрокредита осуществляется подразделением бухгалтерского учета МФО только при одобрении кредитной заявки и при условии, что кредитное досье полностью укомплектовано и содержит актуальные документы с корректным содержанием.

3.9. Формирование кредитного досье

1. Кредитное досье формируется со дня подписания Заемщиком Заявки на предоставление микрокредита.
2. Документы подтверждающие полное или частичное погашение задолженности по микрокредиту, должны быть приобщены к кредитному досье и отражать источник погашения микрокредита (деньги, перечисленные Заемщиком либо вырученные от продажи залогового имущества).

Глава 4. Мониторинг. Контроль за выполнением условий Договора

1. С целью выявления и минимизации рисков микрокредитования путем принятия оперативных решений и организации необходимых мероприятий по устранению возможных потерь, после предоставления микрокредита и до момента полного исполнения обязательств Заемщиком в рамках Договора, МФО на регулярной основе проводит мониторинг, включающий в себя контроль за выполнением условий Договора.
2. Процесс проведения мониторинга может включать в себя следующие направления:
 - 1) мониторинг финансового состояния Заемщика;
 - 2) мониторинг целевого использования микрокредита;
 - 3) мониторинг обеспечения по микрокредиту (при его наличии);
 - 4) мониторинг погашения просроченных платежей.
3. Мониторинг микрокредита может включать в себя следующие действия Кредитного специалиста:
 - 1) наблюдение за деятельностью Заемщика с учетом сложившейся микроэкономической ситуации, правового поля, развития конъюнктуры рынка и других факторов, оказывающих влияние на выполнение обязательств Заемщика;
 - 2) поддержание связи с Заемщиком, его посещения;
 - 3) отслеживание финансового состояния Заемщика;
 - 4) анализ реализации финансируемого проекта, целевого использования кредитных средств;
 - 5) сбор наиболее важной финансовой информации и документов;
 - 6) определение возникших просчетов, ошибок и проблем у Заемщика;
 - 7) поиск путей преодоления проблем.
4. Мониторинг финансового состояния Заемщика заключается в оценке его возможностей регулярно, своевременно и в полном объеме осуществлять платежи по микрокредиту на основе анализа его текущей платежеспособности и кредитоспособности.
5. Мониторинг целевого использования микрокредита проводится:
 - 1) путем проверки документов, предоставленных для оформления кредита, отчетов об использовании средств и других документов, предусмотренных Договором;
 - 2) путем проверок в местах приобретения и нахождения объектов, на приобретение которых были направлены заемные средства в рамках исполнения цели микрокредита.
6. Мониторинг целевого использования микрокредита не проводится по микрокредитам, включенным в портфель однородных.
7. При наличии залогового обеспечения по микрокредиту его мониторинг заключается в наблюдении за наличием и текущим состоянием предмета залога.
8. Мониторинг залогового обеспечения (при его наличии) осуществляется с целью установления наличия заложенного имущества, а также для установления факторов, о которым ликвидность предмета залога может измениться (ухудшение состояния предмета залога и снижение его ликвидности).
9. Мониторинг залогового обеспечения (при его наличии) проводится с момента принятия предмета залога в обеспечение по микрокредиту до момента прекращения обязательств по данному микрокредиту.

10. Мониторинг просроченной задолженности заключается в выполнении мероприятий по возврату просроченной задолженности, регламентированных в Главе 6 настоящих правил.

Глава 5. Порядок раскрытия микрофинансовой организацией информации о предоставляемых микрофинансовых услугах и консультирования клиентов

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

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

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

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

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

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

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

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

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

3. При предоставлении микрокредита микрофинансовая организация:

1) до заключения договора о предоставлении микрокредита предоставляет клиенту:

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

- размер ставки вознаграждения в годовых процентах либо в фиксированной сумме, размер ставки вознаграждения в достоверном годовом эффективном сопоставимом исчислении (реальная стоимость), а также сумме переплаты по микрокредиту на дату обращения клиента;
 - размеры тарифов и иных расходов, связанных с получением и обслуживанием (погашением) микрокредита, в пользу микрофинансовой организации;
 - информацию об ответственности и возможных рисках клиента в случае невыполнения обязательств по договору о предоставлении микрокредита;
 - информацию об ответственности залогодателя, гаранта, поручителя и иного лица, являющегося стороной договора об обеспечении микрокредита;
 - консультации по возникшим у клиента вопросам;
 - по желанию клиента - проект договора о предоставлении микрокредита;
 - информацию о предоставлении микрокредита с условием получения дополнительной услуги, с учетом требований, предусмотренных пунктом 9 Правил, и об иных договорах, которые будут заключены клиентом в связи с получением дополнительной услуги, включая сведения о наличии дополнительных расходов;
- 2) в установленные правилами предоставления микрокредитов сроки рассматривает заявление клиента о предоставлении микрокредита;
- 3) до заключения договора о предоставлении микрокредита предоставляет клиенту срок, определенный правилами предоставления микрокредитов, для ознакомления с его условиями;
- 4) информирует клиента о его праве обращения при возникновении спорных ситуаций по получаемой микрофинансовой услуге в микрофинансовую организацию, к микрофинансовому омбудсману или в суд. В этих целях клиенту представляется информация о месте нахождения, почтовом, электронном адресах и интернет-ресурсах (при наличии) микрофинансовой организации, микрофинансового омбудсмана;
- 5) обеспечивает конфиденциальность предоставленной клиентом информации.
4. При предложении клиенту дополнительной услуги, оказываемой микрофинансовой организацией в соответствии с пунктом 1-2 статьи 3 Закона за отдельную плату, микрофинансовая организация до заключения договора о предоставлении микрокредита:
- предоставляет клиенту полную и достоверную информацию о содержании и стоимости дополнительной услуги (услуг);
 - разъясняет клиенту, что предоставление микрокредита не зависит от согласия клиента на получение дополнительной услуги;
 - обеспечивает возможность свободного, осознанного выбора, подтверждаемого отдельным заявлением клиента на получение каждой дополнительной услуги.

В заявлении на предоставление дополнительной услуги содержатся:

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

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

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

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

Глава 6. Предоставление микрокредитов и работа с неплатежеспособными клиентами

1. До принятия решения о предоставлении микрокредита микрофинансовая организация осуществляет мероприятия, предусмотренные Правилами № 232.
2. Микрофинансовая организация в срок до 3 (трех) рабочих дней со дня принятия соответствующего решения в порядке, установленном правилами предоставления микрокредитов, информирует клиента о выдаче либо об отказе в выдаче микрокредита с указанием причин отказа, способом, предусмотренным Правилами.
3. В период обслуживания договора о предоставлении микрокредита микрофинансовая организация по запросу клиента (заемщика) или залогодателя (с соблюдением требований к разглашению тайны предоставления микрокредита, предусмотренных Законом) в течение 3 (трех) рабочих дней со дня получения запроса представляет ему в письменной форме или способом, предусмотренным договором о предоставлении микрокредита, сведения о (об):
 - 1) сумме денег, выплаченных микрофинансовой организации;
 - 2) размере просроченной задолженности (при наличии);
 - 3) остатке долга;
 - 4) размерах и сроках очередных платежей.
4. По заявлению клиента после полного погашения задолженности по микрокредиту микрофинансовая организация безвозмездно в срок не более 3 (трех) рабочих дней со дня получения заявления представляет в письменной форме или способом, предусмотренным договором о предоставлении микрокредита, справку об отсутствии задолженности.
5. По заявлению клиента микрофинансовая организация представляет в срок не более 3 (трех) рабочих дней безвозмездно не чаще 1 (одного) раза в месяц информацию в письменной форме или способом, предусмотренным договором о предоставлении микрокредита, о распределении поступающих денег клиента (заемщика) в счет погашения задолженности по договору о предоставлении микрокредита.
6. По заявлению клиента о частичном или полном досрочном возврате микрофинансовой организации предоставленных по договору о предоставлении микрокредита денег микрофинансовая организация безвозмездно в срок не более 3 (трех) рабочих дней в письменной форме или способом, предусмотренным договором о предоставлении микрокредита, сообщает ему размер причитающейся к возврату суммы.
7. В случае, если предусмотрено договором о предоставлении микрокредита, микрофинансовая организация на периодичной основе представляет клиенту сведения, предусмотренные пунктом 3 Главы 6 Правил, способом, предусмотренным договором о предоставлении микрокредита.
8. Сведения, предусмотренные в пунктах 3, 4, 5 и 6 Главы 6 Правил, представляются с указанием суммы основного долга, вознаграждения, неустойки (штрафа, пени), а также других подлежащих уплате сумм.
9. При наличии просрочки исполнения обязательства по договору о предоставлении микрокредита микрофинансовая организация уведомляет заемщика в соответствии с пунктом 1 статьи 9-2 Закона.

Уведомление о наличии просроченной задолженности по принятым обязательствам, направляемое по месту жительства (нахождения) заемщика, указанному в договоре о предоставлении микрокредита или сообщенному заемщиком микрофинансовой организации способом, предусмотренным договором о предоставлении микрокредита, оформляется в письменной форме согласно приложению 2 к Правилам.

В уведомлении, направляемом посредством SMS-сообщения, push-уведомления или мобильного приложения, указывается информация, предусмотренная в подпункте 1) части первой пункта 1 статьи 9-2 Закона, а также ссылка на информацию, размещенную на интернет-ресурсе и (или) в мобильном приложении микрофинансовой организации (при их наличии), предусмотренную в приложении 3 к Правилам.

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

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

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

Взаимодействие микрофинансовой организации с третьим лицом, не являющимся лицом, указанным в абзаце первом настоящего пункта, допускается в целях установления места нахождения и (или) контактных данных заемщика для урегулирования и (или) погашения просроченной задолженности способами и в период, предусмотренными подпунктом 2) настоящего пункта, а также при сообщении наименования организации, ее места нахождения, фамилии, имени, отчества (при его наличии), должности лица, которое осуществляет взаимодействие.

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

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

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

2) уведомляет заемщика (или его уполномоченного представителя) о состоявшемся переходе прав (требований) по договору о предоставлении микрокредита третьему лицу способом, предусмотренным договором о предоставлении микрокредита, а также через объекты информатизации в течение тридцати календарных дней со дня заключения договора уступки с указанием необходимости осуществления дальнейших платежей по договору о предоставлении микрокредита третьему лицу (наименование, место нахождения и банковские реквизиты лица, которому уступлены права (требования) по договору о предоставлении

микрокредита, либо в случае передачи прав (требований) по договору о предоставлении микрокредита в доверительное управление – сервисной компании), объема переданных прав (требований) по договору о предоставлении микрокредита, размера и структуры задолженности по договору о предоставлении микрокредита (основной долг, вознаграждение, комиссии, неустойка (штраф, пеня)) и других подлежащих уплате сумм.

Глава 7. Порядок и сроки рассмотрения микрофинансовой организацией обращений клиентов, возникающих в процессе предоставления микрофинансовых услуг

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

2. Микрофинансовая организация осуществляет работу со следующими обращениями клиентов:

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

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

3. Письменные обращения клиентов регистрируются в журнале регистрации письменных обращений, содержащем реквизиты в соответствии с внутренними документами микрофинансовой организации в срок не более 1 рабочего дня. В случае поступления обращения в выходной/праздничный день, регистрация производится не позднее первого рабочего дня.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

12. Ответ на письменное обращение подписывается уполномоченным лицом микрофинансовой организации.

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

Не требуется подписание уполномоченным лицом микрофинансовой организации ответа на письменное обращение, направляемого способами, предусмотренными абзацами третьим, четвертым и пятым части второй пункта 25 Главы 7 Правил.

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

Ответ считается доставленным, если он направлен клиенту:

- по месту жительства, указанному в договоре о предоставлении микрокредита либо обращении клиента, заказным письмом с уведомлением о его вручении, в том числе получено одним из совершеннолетних членов семьи заемщика, проживающим по указанному адресу;
- на адрес электронной почты, указанный в договоре о предоставлении микрокредита либо обращении клиента;
- путем отправки текстового SMS-сообщения или push-уведомления с ответом либо со ссылкой на интернет-ресурс, содержащий полный текст ответа клиенту;
- с использованием иных средств связи, предусмотренных договором о предоставлении микрокредита, обеспечивающих фиксирование получения ответа клиентом.

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

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

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

- 1) нормы поведения работников микрофинансовой организации и уполномоченных агентов при предоставлении микрокредитов;
- 2) процедуры предоставления микрокредитов и перечень информации, подлежащей раскрытию на всех этапах взаимодействия;
- 3) требования к квалификации работников микрофинансовой организации, непосредственно взаимодействующих с клиентами;
- 4) процедуры идентификации и предотвращения недобросовестных практик при предоставлении микрокредитов;
- 5) структуру, задачи, функции и полномочия должностных лиц, подразделений и работников микрофинансовой организации, участвующих в процессе принятия решения по обращениям и возмещения ущерба клиентам;

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

15. Реализация политики и процедур, указанных в пункте 26 Главы 7 Правил, а также обеспечение прав и интересов клиентов - физических лиц осуществляется, в том числе посредством деятельности структурного подразделения микрофинансовой организации (за исключением кредитных товариществ и ломбардов), независимого от деятельности иных структурных подразделений, либо возложением соответствующих функций на ответственного должностного лица, обладающего необходимыми полномочиями.

К функциям указанного подразделения (должностного лица) относятся:

1) осуществление мониторинга соблюдения работниками политики и процедур соблюдения прав и интересов клиентов микрофинансовой организации в соответствии с Законом путем проведения контрольных закупок процессов предоставления микрокредитов в порядке, установленном внутренними документами микрофинансовой организации;

2) согласование внутреннего порядка принятия кредитных решений по урегулированию задолженности физических лиц;

3) анализ рисков для потребителей при согласовании условий микрокредитов;

4) анализ практик продвижения и рекламы микрокредитов;

5) оценка эффективности процессов рассмотрения обращений, в том числе заявлений о внесении изменений в условия договора о предоставлении микрокредита, каналов для подачи обращений, в том числе на интернет-ресурсе и в мобильном приложении, а также выработка предложений по повышению их качества;

6) проведение количественного и качественного анализа обращений по микрокредитам в целях:

- выявления причин обращения;
- оценки ключевых рисков для клиентов;
- оценки качества обслуживания и условий предоставления микрокредитов;
- выявления системных проблем в процессах предоставления микрокредитов;

7) выработка предложений по повышению качества и каналов предоставления микрокредитов;

8) внесение руководству микрофинансовой организации предложений о необходимых мерах по устранению выявленных нарушений в отношении всех потребителей данной микрофинансовой услуги и превентивных мерах для недопущения таких нарушений в деятельности микрофинансовой организации;

9) мониторинг исполнения микрофинансовой организацией ежегодных операционных планов и оценка эффективности принятых мер микрофинансовой организацией по снижению уровня проблемных займов физических лиц;

10) информирование лиц (подразделений, органов микрофинансовой организации), определенных в соответствующих внутренних документах микрофинансовой организации для принятия решений, включая, но не ограничиваясь, следующими вопросами:

- выявленные недостатки при разработке, продвижении, рекламе микрокредитов;
- нарушения процедур обслуживания клиентов и раскрытии информации;
- недостатки в процессе кредитования;
- недостатки в процессах управления проблемными активами;
- недостатки в процессах рассмотрения обращений, в том числе заявлений на изменение условий договора о предоставлении микрокредита и возмещения ущерба;

11) мониторинг исполнения решений микрофинансового омбудсмена;

12) предоставление управленческой отчетности первому руководителю и членам исполнительного органа (коллегиального или единоличного) микрофинансовой организации по вопросам соблюдения прав и интересов клиентов микрофинансовой организации;

13) обеспечение оперативного взаимодействия по вопросам соблюдения прав и интересов клиентов микрофинансовой организации с уполномоченным органом по регулированию, контролю и надзору финансового рынка и финансовых организаций.

Глава 8. Работа с просроченной задолженностью, классификация микрокредитов и определение возможных потерь по ним (провизии)

1. При несоблюдении Заемщиком графика погашения по микрокредиту, ему начисляется пеня в соответствии с условиями Договора, за каждый день просрочки, начиная с первого дня, следующего за датой погашения согласно графику погашения микрокредита.
2. При наличии у Заемщика просроченных платежей по микрокредиту, МФО имеет право осуществлять работу по возврату задолженности, путем:
 - 1) SMS – уведомлений;
 - 2) оповещений на электронную почту;
 - 3) информационных телефонных звонков;
 - 4) контактов с Заемщиком и проведения профессиональных бесед;
 - 5) реструктуризации ссудной задолженности;
 - 6) взыскания задолженности по микрокредиту в судебном порядке;
 - 7) уступки прав требований по микрокредиту третьим лицам;
 - 8) иных методов, не запрещенных законодательством Республики Казахстан.

Применение указанных мер не обязательно осуществляется в указанной последовательности.

3. МФО осуществляет классификацию активов и условных обязательств по предоставленным микрокредитам.

4. При определении размеров провизий МФО руководствуется нормативно-правовыми актами уполномоченного органа по регулированию, контролю и надзору финансового рынка и финансовых организаций Республики Казахстан.

5. Для целей определения размера провизий (резервов) микрокредиты оцениваются на индивидуальной и коллективной основе.

6. Учетной политикой МФО и настоящими Правилами определено, что размер общей задолженности по микрокредиту, который является существенным для расчета провизий на индивидуальной основе, утверждается уполномоченным органом МФО.

7. Для определения размера провизий (резервов) на коллективной основе микрокредиты объединяются в группы со схожими характеристиками кредитного риска (портфель однородных микрокредитов), которые отражают способность Заемщика выплачивать все причитающиеся суммы в соответствии с условиями Договора о предоставлении микрокредита.

8. Учетной политикой МФО и настоящими Правилами определено, что условия и признаки на основании которых осуществляется группировка микрокредитов в однородные группы, утверждается уполномоченным органом МФО.

9. Микрокредиты объединяются в портфели только по однородным признакам, установленным Договором о предоставлении микрокредита изначально. Особенности микрокредитов, которые возникают в процессе микрокредитования, не являются признаками однородности.

10. Условия и порядок урегулирования задолженности и меры, применяемые в отношении неплатежеспособного заемщика:

10.1. При наличии просрочки исполнения обязательства по договору о предоставлении микрокредита, но не позднее десяти календарных дней с даты ее наступления микрофинансовая организация обязана уведомить заемщика способом и в сроки, предусмотренные договором о предоставлении микрокредита, а также через объекты информатизации о:

1) возникновении просрочки по исполнению обязательства по договору о предоставлении микрокредита и необходимости внесения платежей с указанием размера просроченной задолженности на дату, указанную в уведомлении;

2) праве заемщика – физического лица по договору о предоставлении микрокредита обратиться в микрофинансовую организацию с заявлением, предусмотренным пунктом 2 настоящей статьи;

3) последствиях невыполнения заемщиком своих обязательств по договору о предоставлении микрокредита.

Микрофинансовая организация вправе привлечь коллекторское агентство для уведомления заемщика.

10.2. В течение тридцати календарных дней с даты наступления просрочки исполнения обязательства по договору о предоставлении микрокредита заемщик – физическое лицо вправе посетить микрофинансовую организацию и (или) представить в письменной форме, а также через объекты информатизации либо способом, предусмотренным договором о предоставлении микрокредита, заявление, содержащее сведения о причинах возникновения просрочки исполнения обязательства по договору о предоставлении микрокредита, доходах и других подтвержденных обстоятельствах (фактах), которые обуславливают его заявление о внесении изменений в условия договора о предоставлении микрокредита, в том числе связанных с:

1) изменением в сторону уменьшения ставки вознаграждения либо значения вознаграждения по договору о предоставлении микрокредита;

1-1) изменением в сторону уменьшения размера ежемесячного платежа не менее чем на пятьдесят процентов от платежа, установленного графиком погашения микрокредита;

2) отсрочкой платежа по основному долгу и (или) вознаграждению;

3) изменением метода погашения или очередности погашения задолженности, в том числе с погашением основного долга в приоритетном порядке;

4) изменением срока микрокредита;

5) прощением просроченного основного долга и (или) вознаграждения, отменой неустойки (штрафа, пени) по микрокредиту;

6) самостоятельной реализацией залогодателем недвижимого имущества, являющегося предметом ипотеки, в сроки, установленные соглашением сторон;

7) представлением отступного взамен исполнения обязательства по договору о предоставлении микрокредита путем передачи микрофинансовой организации заложенного имущества;

8) реализацией недвижимого имущества, являющегося предметом ипотеки, с передачей обязательства по договору о предоставлении микрокредита покупателю.

Порядок рассмотрения заявления заемщика – физического лица о внесении изменений в условия договора о предоставлении микрокредита, перечень документов, прилагаемых к нему, а также порядок информирования уполномоченного органа о результатах рассмотрения заявления микрофинансовой организацией определяются нормативным правовым актом уполномоченного органа.

Основные случаи, при которых заемщик вправе обратиться с заявлением о внесении изменений в условия договора:

1) Регистрация заемщика в качестве безработного в органах занятости;

2) Изменение социального статуса заемщика, а именно отнесение к СУСН, а равно получение статуса СУСН совместно проживающего близкого родственника, супруга (супруги) заемщика, повлиявшего на снижение среднемесячного дохода;

3) Временная нетрудоспособность заемщик (более 3 месяцев), связанная с болезнью;

4) Выход заемщика в отпуск по уходу за ребенком;

5) Призыв заемщика на срочную военную службу;

6) Семейные обстоятельства, связанные с болезнью (из числа социально значимых заболеваний) близких родственников, супруга (супруги) заемщика либо смертью;

7) Обстоятельства, нанесшие заемщику материальный ущерб (кража, пожар и т.д.).

Данный перечень может быть дополнен МФО в зависимости от ситуации, повлиявшей на возможность заемщика исполнять обязательства по Договору на действующих условиях. Заемщик должен предоставить МФО информацию о текущем финансовом и социальном положении, документально подтвердить факт снижения либо отсутствия доходов, позволяющих исполнять обязательства по Договору. Перечень документов, необходимый для

рассмотрения вопросов внесения изменений в условия Договора определяется МФО самостоятельно.

10.3. Микрофинансовая организация в течение пятнадцати календарных дней после дня получения заявления заемщика – физического лица рассматривает предложенные изменения в условия договора о предоставлении микрокредита в порядке, определенном нормативным правовым актом уполномоченного органа, и в письменной форме, а также через объекты информатизации либо способом, предусмотренным договором о предоставлении микрокредита, сообщает заемщику – физическому лицу об одном из следующих решений:

1) о согласии с предложенными изменениями в условия договора о предоставлении микрокредита;

2) о встречном предложении по изменению условий договора о предоставлении микрокредита;

3) об отказе в изменении условий договора о предоставлении микрокредита с указанием мотивированного обоснования причин такого отказа.

Микрофинансовая организация принимает решение о согласии с предложенными изменениями в условия договора о предоставлении микрокредита на срок не менее трех месяцев при подаче заявления о внесении изменений в условия договора о предоставлении микрокредита, предусмотренных подпунктом 1-1) и (или) подпунктом 2) части первой пункта 10.2 Главы 8 Правил, заемщиком – физическим лицом:

1) относящимся к социально уязвимым слоям населения в соответствии с Законом Республики Казахстан "О жилищных отношениях";

2) пострадавшим в результате обстоятельств, послуживших основанием для введения чрезвычайного положения.

Решение о согласии с предложенными изменениями в условия договора о предоставлении микрокредита, заключенного с заемщиком – физическим лицом, указанным в подпункте 1) части второй настоящего пункта, принимается при условии снижения среднемесячного дохода заемщика, рассчитанного за два месяца, предшествующие месяцу обращения заемщика с заявлением, более чем на тридцать процентов по сравнению со среднемесячным доходом заемщика, рассчитанным за двенадцать месяцев, предшествующих месяцу обращения заемщика с заявлением либо назначения адресной социальной помощи.

В период рассмотрения заявления заемщика – физического лица о внесении изменений в условия договора о предоставлении микрокредита микрофинансовая организация не вправе требовать досрочного погашения микрокредита.

Недостижение взаимоприемлемого решения между микрофинансовой организацией и заемщиком – физическим лицом в течение тридцати календарных дней с даты получения решения микрофинансовой организации о встречном предложении по изменению условий договора о предоставлении микрокредита, считается отказом в изменении условий договора о предоставлении микрокредита. Данный срок может быть продлен при наличии согласия обеих сторон.

10.4. Заемщик – физическое лицо в течение пятнадцати календарных дней с даты получения отказа в изменении условий договора о предоставлении микрокредита с указанием мотивированного обоснования причин такого отказа, или при недостижении взаимоприемлемого решения об изменении условий договора о предоставлении микрокредита в течение тридцати календарных дней, вправе обратиться к микрофинансовому омбудсману с одновременным уведомлением микрофинансовой организации.

Микрофинансовый омбудсман рассматривает обращение заемщика – физического лица при представлении доказательств его обращения в микрофинансовую организацию и недостижения с микрофинансовой организацией взаимоприемлемого решения об изменении условий договора о предоставлении микрокредита.

В период рассмотрения микрофинансовым омбудсманом обращения от заемщика – физического лица, относящегося к социально уязвимым слоям населения в соответствии с Законом Республики Казахстан "О жилищных отношениях", по договору о предоставлении микрокредита, обеспеченного ипотекой недвижимого имущества, являющегося жилищем, не

связанного с осуществлением предпринимательской деятельности, не допускается обращение взыскания на заложенное имущество путем подачи иска в суд либо во внесудебном порядке.

10.5. В случаях неудовлетворения требования, предусмотренного подпунктом 1) части первой пункта 10.1. Главы 8 Правил, а также нереализации заемщиком – физическим лицом по договору о предоставлении микрокредита прав, предусмотренных пунктом 10.2. Главы 8 Правил, либо отсутствия согласия между заемщиком – физическим лицом и микрофинансовой организацией по изменению условий договора о предоставлении микрокредита микрофинансовая организация вправе:

1) рассмотреть вопрос о применении мер в отношении заемщика.

Принятие решения о применении мер осуществляется в соответствии с правилами предоставления микрокредитов;

2) передать задолженность на досудебные взыскание и урегулирование коллекторскому агентству.

Передача задолженности на досудебные взыскание и урегулирование коллекторскому агентству допускается при наличии в договоре о предоставлении микрокредита права микрофинансовой организации на привлечение коллекторского агентства при допущении заемщиком просрочки исполнения обязательств по договору о предоставлении микрокредита;

Микрофинансовая организация в день передачи задолженности на досудебные взыскание и урегулирование задолженности уведомляет об этом заемщика способом, предусмотренным договором о предоставлении микрокредита, а также через объекты информатизации с указанием наименования, места нахождения коллекторского агентства, телефонных номеров коллекторского агентства для контактов с должниками;

2-1) уступить с соблюдением требований, установленных в статье 9-1 Закона «О микрофинансовой деятельности», права (требования) по договору о предоставлении микрокредита лицу при наличии у заемщика просрочки исполнения денежного обязательства:

по договору о предоставлении микрокредита физического лица, обеспеченного ипотекой недвижимого имущества, – свыше ста восьмидесяти последовательных календарных дней;

по иным договорам о предоставлении микрокредита физического лица – свыше девяноста последовательных календарных дней.

3) применить меры, предусмотренные законодательством Республики Казахстан и (или) договором о предоставлении микрокредита, в том числе обратиться с иском в суд о взыскании суммы долга по договору о предоставлении микрокредита, а также обратиться взыскание на заложенное имущество во внесудебном порядке, за исключением случаев, предусмотренных Законом Республики Казахстан "Об ипотеке недвижимого имущества", либо в судебном порядке;

4) обратиться с иском в суд о признании заемщика – индивидуального предпринимателя, юридического лица банкротом в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

10.6. Микрофинансовой организации запрещается получать от третьих лиц услуги по досудебным взысканию и урегулированию задолженности, а также сбору информации, связанной с задолженностью, за исключением случаев, когда такие услуги оказываются микрофинансовой организации коллекторским агентством и (или) сервисной компанией.

10.7. Не допускается заключение микрофинансовой организацией договора о досудебном взыскании и урегулировании задолженности, а также сборе информации, связанной с задолженностью, с коллекторским агентством в отношении физического лица, задолженность которого обеспечена ипотекой недвижимого имущества, являющегося жилищем.

10.8. В период нахождения задолженности на досудебных взыскании и урегулировании у коллекторского агентства микрофинансовая организация не вправе:

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

Глава 9. Порядок погашения микрокредитов, досрочного расторжения и закрытия Договора о предоставлении микрокредита.

9.1. Методы погашения микрокредитов

1. МФО использует при расчетах графиков погашений следующие методы погашения займов: метод дифференцированных платежей (равными долями), метод аннуитетных платежей либо иной метод.
2. Описание методов погашения:
методом дифференцированных платежей, при котором погашение задолженности по микрокредиту осуществляется уменьшающимися платежами, включающими равные суммы платежей по основному долгу и начисленное за период на остаток основного долга вознаграждение;
методом аннуитетных платежей, при котором погашение задолженности по микрокредиту осуществляется равными платежами на протяжении всего срока микрокредита, включающими увеличивающиеся платежи по основному долгу и уменьшающиеся платежи по вознаграждению, начисленному за период на остаток основного долга. Размеры первого и последнего платежей могут отличаться от других.
иным методом платежей, при котором погашение основного долга осуществляется в конце срока микрокредита, а погашение вознаграждения, начисленного за период на остаток основного долга, осуществляется ежемесячно. Размеры ежемесячных платежей по вознаграждению могут быть разными и зависят от количества дней в конкретном периоде.
3. Срок с момента выдачи микрокредита и до первого планового платежа не должен превышать 45 (сорок пять) календарных дней, если иное не определено настоящими Правилами. Дата последнего планового платежа должна быть установлена не позднее даты полного погашения микрокредита, обусловленной Договором о предоставлении микрокредита

9.2. Порядок внесения платежей по микрокредитам

1. Заемщику в соответствии с графиком погашения назначается определенная дата для осуществления платежей по микрокредиту.
2. Платежи по основному долгу, начисленному вознаграждению, неустойке должны быть осуществлены Заемщиком в полном объеме в установленные сроки.
3. Заемщик должен осуществлять платежи по погашению микрокредитов безналичным путем.
4. Сумма произведенного заемщиком платежа по договору о предоставлении микрокредита, заключенному с физическим лицом, в случае если она недостаточна для исполнения обязательства заемщика по договору о предоставлении микрокредита, погашает задолженность заемщика в следующей очередности:
 - 1) задолженность по основному долгу;
 - 2) задолженность по вознаграждению;
 - 3) неустойка (штраф, пеня) в размере, определенном договором о предоставлении микрокредита;
 - 4) сумма основного долга за текущий период платежей;
 - 5) вознаграждение, начисленное за текущий период платежей;
 - 6) издержки микрофинансовой организации по получению исполнения.
5. Изменение условий исполнения договора о предоставлении микрокредита совершается способом, предусмотренным в договоре о предоставлении микрокредита;
6. Ежемесячный платеж считается полученным МФО, а обязательство Заемщика исполненным в день зачисления платежа на счет МФО.
7. В случае, если на момент последнего платежа по микрокредиту у Заемщика нет текущей и просроченной задолженности по Договору, МФО обязано вернуть Заемщику суммы переплаты на основании письменного заявления Заемщика. Возврат производится путем перевода денег на счет Заемщика.

9.3. Порядок выплаты вознаграждения по предоставленным микрокредитам

1. Любые платежи, связанные с предоставлением микрокредита, МФО взимает после или в момент предоставления микрокредита.
2. Вознаграждение уплачивается Заемщиком безналичным путем согласно графику погашения.
3. Периодичность выплаты вознаграждения по отдельному микрокредиту или по всем займам в рамках программы микрокредитования (при ее наличии) устанавливается уполномоченным органом МФО, в полномочия которого входит рассмотрение указанного вопроса в соответствии с внутренними нормативными документами МФО.

9.4. Порядок внесения внеплановых платежей по микрокредитам

1. В рамках кредитного процесса допускается:
 - 1) полное досрочное погашение;
 - 2) частичное досрочное погашение.
2. Для внесения внеплановых платежей Заемщик направляет в МФО письменное заявление либо извещает другим путем о своем намерении в определенный срок внести определенную сумму в счет досрочного (полного или частичного) погашения остатка ссудной задолженности.
3. Наличие визы руководства МФО на заявлении о досрочном погашении задолженности, а также принятие решения уполномоченным органом и / или уполномоченным лицом МФО по досрочному погашению не обязательно.
4. В случае частичного досрочного погашения задолженности осуществляются следующие мероприятия:
 - 1) пересматривается график погашения: сохраняется срок кредитования при пересчете суммы платежа в сторону уменьшения;
 - 2) составляется новый график погашения и выдается Заемщику.
5. При перечислении платежа в большем размере, чем сумма планового платежа по графику погашения и при отсутствии письменного заявления о полном или частичном досрочном погашении займа, сумма, превышающая плановый платеж будет зачтена в погашение микрокредита в следующем платежном периоде.
6. После полного досрочного погашения действие Договора заканчивается и МФО осуществляет его закрытие в порядке, предусмотренном п. 9.5. настоящей главы.

9.5. Порядок закрытия Договора о предоставлении микрокредита

1. При условии полного погашения задолженности кредитное досье изымается с хранения, оригиналы правоустанавливающих документов на залог передаются Залогодателю, при этом Залогодатель передает расписку/акт приема-передачи с перечнем принятых оригиналов документов.
2. Одновременно с возвратом Залогодателю правоустанавливающих документов, Кредитный специалист готовит и передает Заемщику / Залогодателю письмо в регистрирующие органы о снятии обременения на заложенное имущество, по которому была произведена регистрация залога.
3. Заемщик / Залогодатель / их доверенное лицо направляет письмо в регистрирующие органы о снятии обременения на заложенное имущество. Причем оплату за аннулирование записи о залоге в реестре органа, зарегистрировавшего залог осуществляет Заемщик / Залогодатель / их доверенное лицо.
4. МФО осуществляет закрытие Договора при условии выполнения Заемщиком всех обязательств по Договору, в том числе погашения задолженности по Договору в полном объеме.
5. После закрытия Договора кредитное досье по соответствующему погашенному микрокредиту сдается в архив МФО.

Глава 10. Права и обязанности участников микрокредитования

10.1. Права и обязанности МФО

1. МФО вправе:

- 1) изменять условия Договора в одностороннем порядке в сторону их улучшения для заемщика;
- 2) требовать досрочного возврата суммы микрокредита и вознаграждения по нему при нарушении Заемщиком срока, установленного для возврата очередной части микрокредита и (или) выплаты вознаграждения, более чем на сорок календарных дней.
- 3) предоставлять микрокредиты с обеспечением исполнения обязательства в соответствии с гражданским законодательством Республики Казахстан;
- 4) проверять финансовое положение Заемщика и целевое использование микрокредита;
- 5) запрашивать и получать от Заемщика всю необходимую информацию о финансовом состоянии Заемщика и сведения, необходимые для исполнения обязательств по Договору;
- 6) по заявлению Заемщика осуществлять через банки второго уровня перевод микрокредита третьему лицу в целях оплаты за товары, работы или услуги;
- 7) уступить право (требование) по договору о предоставлении микрокредита лицу, указанному в пунктах 4 и 5 статьи 9-1 Закона «О микрофинансовой деятельности»;
- 8) требовать от Заемщика исполнения обязанностей, установленных в Договоре;
- 9) осуществлять иные права, установленные законодательством Республики Казахстан и Договором.
- 10) отказать в выдаче микрокредита, после подписания Договора, если микрокредит фактически выдан не был, по следующим основаниям:
 - Заемщик вовлечен в судебный процесс в качестве ответчика и/или третьего лица не заявляющего самостоятельные требования на стороне ответчика;
 - на имущество Заемщика и его счета наложен арест и/или обращено взыскание на имущество либо существует реальная угроза наступления данных событий;
 - Заемщик представил недостоверные сведения о наличии (состоянии) обеспечения микрокредита;
 - Заемщик нарушил условия обязательств, имеющих у него перед МФО и/или третьими лицами;
 - Заемщик нарушил свои обязательства перед МФО по Договору;
 - ухудшения финансового состояния Заемщика, выявленного по результатам мониторинга, проводимого МФО в соответствии с требованиями нормативного правового акта уполномоченного органа;
 - изменения требований действующего законодательства, влияющих на надлежащее исполнение МФО Договора.

2. МФО обязана:

1) в случае изменения места нахождения либо изменения наименования письменно известить об этом уполномоченный орган, а также заемщиков (заявителей) путем опубликования соответствующей информации в двух печатных изданиях на казахском и русском языках по месту нахождения микрофинансовой организации, а также по юридическому адресу заемщика (заявителя) – физического лица и по месту нахождения заемщика (заявителя) – юридического лица либо путем письменного уведомления каждого заемщика (заявителя) в срок не позднее тридцати календарных дней с даты таких изменений;

1-1) в случае изменения состава участников (акционеров) письменно известить уполномоченный орган об этом и о соответствии участников (акционеров) требованиям Закона в срок не позднее десяти календарных дней с даты такого изменения;

2) разместить копию правил предоставления микрокредитов в месте, доступном для обозрения и ознакомления заемщиком (заявителем) микрофинансовой организации, в том числе на интернет-ресурсе микрофинансовой организации при его наличии;

3) предоставлять заявителю полную и достоверную информацию о платежах, связанных с получением, обслуживанием и погашением (возвратом) микрокредита;

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

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

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

- Микрофинансовой организацией могут быть предложены дополнительные проекты графиков погашения микрокредита, рассчитанных в соответствии с правилами предоставления микрокредитов.

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

6) соблюдать тайну предоставления микрокредита;

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

8) соблюдать пруденциальные нормативы и иные обязательные к соблюдению нормы и лимиты, методику их расчетов, установленные уполномоченным органом;

8-1) соблюдать порядок расчета и предельное значение коэффициента долговой нагрузки заемщика микрофинансовой организации, установленные нормативным правовым актом уполномоченного органа.

9) представлять финансовую и иную отчетность в Национальный Банк Республики Казахстан в соответствии с нормативными правовыми актами Национального Банка Республики Казахстан;

9-1) представлять отчетность о выполнении пруденциальных нормативов и иных обязательных к соблюдению норм и лимитов в Национальный Банк Республики Казахстан в соответствии с нормативными правовыми актами Национального Банка Республики Казахстан;

10) устранять нарушения законодательства Республики Казахстан, выявленные уполномоченным органом;

11-1) отказывать в предоставлении микрокредита в случаях, предусмотренных Законом Республики Казахстан "О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма";

11-2) предоставить по договору о предоставлении микрокредита военнослужащим срочной воинской службы отсрочку платежа по основному долгу и вознаграждению на период, включающий срок прохождения срочной воинской службы и 60 дней после его окончания, без

начисления вознаграждения по микрокредиту в порядке, определенном уполномоченным органом.

Обмен сведениями о призванных на срочную воинскую службу военнослужащих, а также их увольнении, наличии либо отсутствии микрокредита, предоставлении отсрочки платежа по нему осуществляется посредством обеспечения взаимодействия информационных систем государственных органов и кредитных бюро в порядке, определенном уполномоченным органом по согласованию с Министерством обороны Республики Казахстан.

В случаях, предусмотренных частью второй настоящего пункта, сбор, обработка и использование персональных данных осуществляются в соответствии с законодательством Республики Казахстан;

12) соблюдать иные требования, установленные Законом «О микрофинансовой деятельности» и иным законодательством Республики Казахстан.

3. МФО не вправе:

1) в одностороннем порядке изменять ставки вознаграждения (за исключением случаев их снижения) и (или) способ и метод погашения микрокредита;

1-1) предоставлять микрокредит, не связанный с осуществлением предпринимательской деятельности, физическому лицу, имеющему просроченную задолженность по банковскому займу и (или) микрокредиту свыше девяноста календарных дней.

Требование, установленное настоящим подпунктом, не распространяется на микрокредиты, выдаваемые в целях погашения банковского займа и (или) микрокредита физического лица, не связанного с осуществлением предпринимательской деятельности, на улучшающих условиях, предусматривающих изменение в сторону уменьшения ставки вознаграждения и (или) размера периодических платежей и (или) изменение в сторону уменьшения или полную отмену неустойки (штрафа, пени), а также микрокредиты, предоставляемые ломбардами под залог движимого имущества, не подлежащий обязательной регистрации;

1-2) устанавливать и взимать с заемщика (заявителя) любые платежи, за исключением вознаграждения и неустойки (штрафа, пени) за нарушение обязательства по возврату суммы микрокредита и (или) уплате вознаграждения по микрокредиту, не связанному с осуществлением предпринимательской деятельности;

1-3) устанавливать и взимать с заемщика (заявителя) любые платежи, за исключением вознаграждения и неустойки (штрафа, пени) по микрокредиту, связанному с осуществлением предпринимательской деятельности;

2) требовать от заемщика, являющегося физическим лицом, досрочно полностью или частично возвратившего микрофинансовой организации сумму микрокредита, неустойку (штраф, пеню) и другие платежи за досрочный возврат микрокредита;

3) пользоваться и распоряжаться заложенными вещами;

4) требовать выплаты вознаграждения, неустойки (штрафов, пени), начисленных по истечении девяноста последовательных календарных дней просрочки исполнения обязательства по погашению любого из платежей по суммам основного долга и (или) вознаграждения по микрокредиту заемщика – физического лица, не связанному с осуществлением предпринимательской деятельности.

Требование настоящего подпункта не распространяется на договор о предоставлении микрокредита в случае, если на дату его заключения сумма основного долга полностью обеспечивалась залогом имущества, подлежащего регистрации, и (или) залогом денег;

5) требовать выплаты вознаграждения, а также неустойки (штрафов, пени), начисленных по истечении ста восьмидесяти последовательных календарных дней просрочки исполнения обязательства по погашению любого из платежей по суммам основного долга и (или) вознаграждения по микрокредиту заемщика – физического лица, обеспеченному ипотекой недвижимого имущества, не связанному с осуществлением предпринимательской деятельности.

6) заключать договоры, предусматривающие сотрудничество с частными судебными исполнителями для взыскания с заемщика суммы долга по договору о предоставлении микрокредита, а также заключать соглашение (договор) об условиях исполнения исполнительного документа с частным судебным исполнителем, являющимся аффилированным лицом микрофинансовой организации в соответствии с пунктом 2 статьи 12-1 Закона Республики Казахстан "О товариществах с ограниченной и дополнительной ответственностью" и (или) пунктом 1 статьи 64 Закона Республики Казахстан "Об акционерных обществах";

7) обращаться за совершением нотариальных действий к нотариусу, являющемуся аффилированным лицом микрофинансовой организации в соответствии с пунктом 2 статьи 12-1 Закона Республики Казахстан "О товариществах с ограниченной и дополнительной ответственностью" и (или) пунктом 1 статьи 64 Закона Республики Казахстан "Об акционерных обществах";

8) увеличивать срок действия договора о предоставлении микрокредита, заключенного с физическим лицом, без его согласия и на условиях, не обеспечивающих сохранение либо улучшение условий договора о предоставлении микрокредита.

10.2. Права и обязанности заявителя

1. Заявитель вправе:

1) ознакомиться с правилами предоставления микрокредитов, тарифами микрофинансовой организации по предоставлению микрокредитов;

2) получать полную и достоверную информацию о платежах, связанных с получением, обслуживанием и погашением (возвратом) микрокредита;

3) отказаться от заключения договора о предоставлении микрокредита.

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

3. Заявитель имеет иные права и обязанности, установленные настоящим Законом и иными законами Республики Казахстан.

10.3. Права и обязанности заемщика.

1. Заемщик вправе:

1) ознакомиться с правилами предоставления микрокредитов, тарифами микрофинансовой организации по предоставлению микрокредитов;

2) распоряжаться полученным микрокредитом в порядке и на условиях, установленных договором о предоставлении микрокредита;

3) защищать свои права в порядке, установленном законами Республики Казахстан;

4) досрочно полностью или частично вернуть микрофинансовой организации сумму микрокредита, предоставленную по договору о предоставлении микрокредита;

5) осуществлять иные права, установленные настоящим Законом, иными законами Республики Казахстан и договором о предоставлении микрокредита.

2. Заемщик обязан:

1) вернуть полученный микрокредит и выплатить вознаграждение по нему в сроки и порядке, установленным Договором;

2) представлять документы и сведения, запрашиваемые МФО в соответствии с Законом Республики Казахстан «О микрофинансовой деятельности»;

3) использовать полученный им микрокредит по целевому назначению. При нецелевом использовании микрокредита Заемщик обязан досрочно вернуть Кредитору микрокредит и

выплатить вознаграждение в части использованного микрокредита, начисленное по Договору на дату возврата микрокредита;

4) предоставлять по первому требованию Кредитора всю документацию, связанную с использованием предоставленного микрокредита, сведения о своем финансовом (имущественном) положении и не препятствовать осуществлению Кредитором своих полномочий по проверке Заемщика;

5) обеспечить возможность осуществления Кредитором контроля над целевым использованием микрокредита;

6) не передавать свои права и обязательства по Договору третьей стороне без письменного согласия Кредитора;

7) полностью погасить сумму задолженности по Договору в случае просрочки возврата микрокредита и вознаграждения, оплатить иные предусмотренные Договором платежи;

8) по требованию Кредитора осуществить страхование залогового имущества с указанием в качестве выгодоприобретателя Кредитора;

9) произвести замену утраченного или поврежденного предмета залога на равноценное имущество в срок не позднее десяти календарных дней с момента утраты либо повреждения и/или предоставить в случае необходимости дополнительное обеспечение в этот же срок;

10) в течение 5 рабочих дней извещать Кредитора обо всех обстоятельствах, которые могут повлечь нарушение графика погашения, прилагаемого к Договору, включая: наложение третьими лицами арестов на имущество Заемщика, гаранта, залогодателя и/или на их банковские счета; при получении претензий и исковых заявлений, направленных Заемщику третьими лицами;

11) извещать Кредитора в письменном виде о внесении изменений и/или дополнений в документы на залог или документы, удостоверяющие личность Заемщика, а также об изменении места жительства, работы, банковских реквизитов и других данных, предоставленных Кредитору;

12) осуществлять все платежи, связанные с погашением задолженности по Договору согласно срокам и суммам, установленным графиком погашения, который является неотъемлемой частью Договора;

13) выполнять иные требования, установленные законодательством Республики Казахстан и договорами, заключенными с микрофинансовой организацией.

Глава 11. Конфиденциальность

11.1. Персональные данные

При подаче Заявления на предоставление микрокредита Заявитель дает письменное разрешение МФО на проверку и обработку своих персональных данных (информации и документов, полученных МФО от него), а именно, на осуществление их сбора, проверки, систематизации, накопления, хранения, уточнения (обновления, изменения), использования, обезличивания, блокирования, уничтожения.

При заключении Договора Заемщик даёт письменное разрешение на обработку своих персональных данных.

МФО вправе по своему усмотрению и ранее указанного срока прекратить обработку персональных данных, уничтожив их.

Персональные данные подлежат уничтожению МФО:

- 1) По истечении срока хранения данных определенного датой достижения целей их сбора и обработки;
- 2) При прекращении правоотношений между Заемщиком и МФО;
- 3) При вступлении в законную силу решения суда;
- 4) В иных случаях, установленных законодательством Республики Казахстан.

11.2. Тайна предоставления микрокредита

1. Тайна предоставления микрокредита включает в себя сведения о заемщиках, размерах микрокредитов, об иных условиях договора о предоставлении микрокредита, относящихся к заемщику, и об операциях микрофинансовой организации (за исключением правил предоставления микрокредитов).

Не относятся к тайне предоставления микрокредита сведения о заключенных договорах о предоставлении микрокредитов микрофинансовой организацией, находящейся в процессе ликвидации.

2. Микрофинансовые организации гарантируют тайну предоставления микрокредита.

3. Тайна предоставления микрокредита может быть раскрыта только заемщику, третьему лицу на основании согласия заемщика, данного в письменной форме, а также через объекты информатизации, кредитному бюро по предоставленным микрокредитам в соответствии с законами Республики Казахстан, а также лицам, указанным в пунктах 4, 5, 5-1 и 6 настоящей статьи.

4. Сведения о заемщиках, размерах микрокредитов, об иных условиях договора о предоставлении микрокредита, относящихся к заемщику, об операциях, проводимых микрофинансовой организацией, выдаются:

1) государственным органам и должностным лицам, осуществляющим функции уголовного преследования: по находящимся в их производстве уголовным делам на основании письменного запроса, заверенного печатью и санкционированного прокурором;

1-1) органам национальной безопасности и Службе государственной охраны Республики Казахстан с санкции прокурора по их требованию о предоставлении информации, необходимой для предупреждения, вскрытия и пресечения разведывательных и (или) подрывных акций;

1-2) уполномоченному органу по возврату активов по письменному запросу, подписанному первым руководителем либо лицом, исполняющим его обязанности, с приложением выписки из реестра, утвержденного в соответствии с Законом Республики Казахстан "О возврате государству незаконно приобретенных активов";

2) судам: по находящимся в их производстве делам на основании определения, постановления, решения и приговора суда;

3) государственным и частным судебным исполнителям: по находящимся в их производстве делам исполнительного производства на основании санкционированного прокурором постановления судебного исполнителя, заверенного печатью органов юстиции или печатью частного судебного исполнителя;

4) прокурору: на основании постановления о производстве проверки в пределах его компетенции по находящемуся у него на рассмотрении материалу;

5) органам государственных доходов исключительно в целях налогового администрирования: по вопросам, связанным с налогообложением проверяемого лица, на основании предписания, кредитными бюро по заемщику – физическому лицу, у которого возникла обязанность по представлению деклараций об активах и обязательствах, о доходах и имуществе;

6) представителям заемщика: на основании доверенности, по заемщику, являющемуся физическим лицом, на основании нотариально удостоверенной доверенности;

7) уполномоченному органу в области реабилитации и банкротства: в отношении лица, по которому имеется вступившее в законную силу решение суда о признании банкротом, за период в течение пяти лет до возбуждения дела о банкротстве и (или) реабилитации с санкции прокурора.

8) уполномоченному органу в сфере государственного управления по восстановлению платежеспособности и банкротства граждан Республики Казахстан: на основании запроса в отношении гражданина, подавшего заявление о применении процедур, предусмотренных Законом Республики Казахстан "О восстановлении платежеспособности и банкротстве граждан Республики Казахстан", за период в течение трех лет до подачи такого запроса;

9) финансовому управляющему: на основании запроса в отношении гражданина, по которому возбуждено дело о применении процедуры восстановления платежеспособности или судебного банкротства с санкции прокурора. В целях подтверждения полномочий к запросу прикладывается определение суда о возбуждении дела о применении процедуры.

5. Сведения о заемщике, размере микрокредита, об иных условиях договора о предоставлении микрокредита, относящихся к заемщику, в случае смерти заемщика, помимо лиц, предусмотренных в пункте 4 настоящей статьи, также выдаются на основании письменного запроса:

1) лицам, указанным заемщиком в завещании;

2) нотариусам: по находящимся в их производстве наследственным делам на основании запроса нотариуса.

3) иностранным консульским учреждениям: по находящимся в их производстве наследственным делам.

5-1. Тайна предоставления микрокредита может быть раскрыта микрофинансовому омбудсману по находящимся у него на рассмотрении обращениям заемщиков – физических лиц по урегулированию разногласий, возникающих из договора о предоставлении микрокредита, в том числе права (требования) по которому уступлены лицу, указанному в пункте 4 и части первой пункта 5 статьи 9-1 Закона «О микрофинансовой деятельности».

6. Не является раскрытием тайны предоставления микрокредита:

1) предоставление микрофинансовыми организациями негативной информации в кредитные бюро и предоставление кредитными бюро негативной информации о субъекте кредитной истории в части просроченной задолженности свыше ста восьмидесяти календарных дней;

2) предоставление лицами, указанными в части первой пункта 5 статьи 9-1 Закона «О микрофинансовой деятельности», информации по договору о предоставлении микрокредита (выданному микрокредиту) лицам, указанным в пункте 4 и части первой пункта 5 статьи 9-1 Закона «О микрофинансовой деятельности», при уступке (переуступке) прав (требований) по договору о предоставлении микрокредита;

3) предоставление лицами, указанными в части первой пункта 5 статьи 9-1 Закона «О микрофинансовой деятельности», информации по микрокредиту коллекторскому агентству в рамках договора, предметом которого является оказание услуг по досудебным взысканиям и урегулированию задолженности, а также сбору информации, связанной с задолженностью заемщика, заключенного с данным коллекторским агентством, или сервисной компании в рамках договора доверительного управления в соответствии со статьей 9-1 Закона «О микрофинансовой деятельности»;

4) обмен информацией, в том числе сведениями, составляющими тайну предоставления микрокредита, между Национальным Банком Республики Казахстан и уполномоченным органом;

5) представление должностным лицом государственного органа или лицом, выполняющим управленческие функции в микрофинансовой организации, документов и сведений, содержащих тайну предоставления микрокредита, в качестве подтверждающих документов и материалов при направлении органу уголовного преследования сообщения об уголовном правонарушении.

6) обмен сведениями по платежным транзакциям с признаками мошенничества, составляющими тайну предоставления микрокредита, между центром обмена данными по платежным транзакциям с признаками мошенничества, микрофинансовыми организациями, иными финансовыми организациями, платежными организациями, операторами сотовой связи, органами уголовного преследования, национальной безопасности и правоохранительными органами, Национальным Банком Республики Казахстан, уполномоченным органом.

Глава 12. Заключительные Положения

1. Настоящие Правила могут изменяться и дополняться с учетом изменений в структуре ссудного портфеля, финансовых результатов деятельности МФО, изменения действующего законодательства Республики Казахстан, а также с учетом изменений в экономической ситуации и в конъюнктуре финансовых рынков Республики Казахстан.
2. Работники МФО, в функциональные обязанности которых входят работа с микрокредитами, должны детально ознакомиться с настоящими Правилами, а также требованиями законодательства Республики Казахстан, регулирующими деятельность микрофинансовых организаций.
3. Иное, не предусмотренное настоящими Правилами, регламентируется законодательством Республики Казахстан.

**Список необходимых документов для рассмотрения заявки:
(все документы предоставляются в копиях и в оригинале)**

Общие документы:

1. Удостоверение личности, заемщика/залогодателя (гаранта);
2. Свидетельство о заключении брака залогодателя (о разводе, либо о смерти);
3. Удостоверение личности супруга/супруги залогодателя;

Необходимые документы по залогу:

4. По залогу недвижимого имущества:
 - Копия удостоверения личности собственника;
 - Копия договора купли-продажи (договор приватизации, дарения, свидетельство о наследовании, и т.д.), технический паспорт на регистрируемые объекты недвижимости (кадастровый паспорт объекта недвижимости), акт на земельный участок, прочее;
 - Отчет об оценке недвижимости.
5. По залогу движимого имущества:
 - Копия удостоверения личности собственника;
 - Свидетельство о регистрации транспортного средства;

После положительного решения:

6. Согласие органов опеки и попечительства на залог и внесудебную реализацию жилья от имени несовершеннолетних членов семьи (только в случаях, когда несовершеннолетние дети указаны в договоре приватизации, либо в иных договорах, т.е. несовершеннолетние являются собственниками);
7. Прочие документы.

Юридические лица –Заемщики предоставляют следующие документы:

- Копия справки о государственной регистрации/перерегистрации
- Устав и Учредительный договор;
- Решение уполномоченного органа юридического лица и приказ о назначении первого руководителя;
- Справка с ГБД ЮЛ о зарегистрированном юридическом лице датой не ранее чем за 1 день до выдачи микрокредита.
- Справка о наличии/отсутствии обременений на имущество юридического лица/залогодателя, датой не ранее чем за 1 день до выдачи микрокредита.
- Решение уполномоченного органа юридического лица на заключение договора о предоставлении микрокредита;
- Решение уполномоченного органа юридического лица на заключение договора залога в целях обеспечения исполнения обязательств по договору о предоставлении микрокредита;
- Согласие иных кредиторов (при наличии) на заключение договора о предоставлении микрокредита, а также на заключение договора залога;
- Личную гарантию учредителя –физического лица.

Для целей анализа платежеспособности Заемщики юридические лица предоставляют следующие документы:

Финансовая отчетность (налоговая и управленческая) (в том числе баланс, отчет о прибылях и убытках, отчет о движении денег) - один полный годовой период и квартальный период накопительным итогом. Для клиентов, работающих по специальному налоговому режиму – не запрашивается.

Расшифровки по статьям (дебиторская и кредиторская задолженность, карточка расчетного счета 1030/выписка по счету с БВУ за 12 мес.)

Налоговые декларации (за последние два отчетных периода, 220 форма за последний отчетный период (при наличии) для клиентов, работающих по специальному налоговому режиму)

Справки из обслуживающих банков о наличии/отсутствии картотеки и о среднемесячных оборотах по текущим счетам в тенге и иностранной валюте за последний год (с указанием входящего и исходящего остатка денег на начало и конец месяца)

Контракты с заказчиками/поставщиками (с актами выполненных работ/ с актами сверок/ с подтверждающими документами о выполнении работ) – Топ-3 (если доходы формируются за счет контрактов)

По строительным проектам - разрешительная документация

Для целей анализа платежеспособности Заемщики физические лица (при получении микрокредита на потребительские цели) предоставляют следующие документы:

информация из базы данных единого накопительного пенсионного фонда или Государственной корпорации «Правительство для граждан» по обязательным пенсионным взносам, обязательным профессиональным пенсионным взносам вкладчика (получателя) или информация из баз данных центральных исполнительных органов и принадлежащих либо подведомственных им юридическим лицам в части информации о доходах физических лиц;

выписки с банковского счета, на который поступают пенсионные выплаты;

выписки с банковского счета, на который поступает заработная плата и иные доходы от работодателя;

выписки с банковского счета, на который поступают страховые выплаты по договору пенсионного аннуитета, по договору аннуитетного страхования заключенного в соответствии с требованиями Закона Республики Казахстан «Об обязательном страховании работника от несчастных случаев при исполнении им трудовых (служебных) обязанностей»;

для индивидуальных предпринимателей – налоговые декларации;

Для целей анализа платежеспособности Заемщики физические лица (при получении микрокредита на предпринимательские цели) предоставляют следующие документы:

Свидетельство ИП (талон);

Налоговые декларации за последние два отчетных периода;

Справки из обслуживающих банков о наличии/отсутствии картотеки и о среднемесячных оборотах по текущим счетам в тенге и иностранной валюте за последний год (с указанием входящего и исходящего остатка денег на начало и конец месяца);

Первичная документация по учету выручки (тетради);

Списки ТМЗ, оборудования, ОС;

Контракты с заказчиками/поставщиками (с актами выполненных работ/ с актами сверок/ с подтверждающими документами о выполнении работ) – Топ-3 (если доходы формируются за счет контрактов)

**** МФО оставляет за собой право запросить для рассмотрения кредитной заявки дополнительные документы и информацию.***

ФИО (наименование) и местожительства
(местонахождения) заемщика
дата формирования уведомления
(день, месяц, год)

УВЕДОМЛЕНИЕ
о наличии просроченной задолженности по принятым
обязательствам

Настоящим _____
(далее – микрофинансовая организация) уведомляет Вас о наличии просроченной задолженности и необходимости внесения платежей по Договору о предоставлении микрокредита № _____, заключенному с Вами _____ года (далее – Договор).

В связи с чем по состоянию на _____ года:

1. Ваша просроченная задолженность по Договору составляет _____, в том числе:

1) по основному долгу – _____;

2) по вознаграждению – _____;

2. в соответствии с условиями Договора Вам начислена неустойка (штраф, пеня) за нарушение Вами обязательств по возврату основного долга и (или) уплате вознаграждения, которая составляет _____.

Итого, сумма Вашей задолженности по Договору на указанную дату (включая неустойку (штраф, пени)) составляет _____, которую Вам необходимо погасить, с учетом вознаграждения и неустойки (штрафа, пени), начисленных до дня погашения задолженности по Договору.

Вы вправе в течение тридцати календарных дней с даты наступления просрочки исполнения обязательства по Договору посетить микрофинансовую организацию и (или) представить в письменной форме, а также через объекты информатизации либо способом, предусмотренным Договором, заявление, содержащее сведения о причинах возникновения просрочки исполнения обязательства, доходах и других подтвержденных обстоятельствах (фактах), которые обуславливают Ваше заявление о внесении изменений в условия Договора, в соответствии с пунктом 2 статьи 9-2 Закона Республики Казахстан «О микрофинансовой деятельности» (далее - Закона).

При этом в течение пятнадцати календарных дней после дня получения Вашего заявления, предусмотренного пунктом 2 статьи 9-2 Закона, микрофинансовая организация рассмотрит предложенные Вами изменения в условия Договора и в письменной форме, а также через объекты информатизации, предоставляющие микрофинансовой организации возможность осуществить идентификацию заемщика посредством применения

идентификационных средств, предусмотренных Законом Республики Казахстан «О платежах и платежных системах», либо способом, предусмотренным Договором, сообщит Вам о (об):

- 1) согласии с предложенными изменениями в условия Договора;
- 2) встречных предложениях по изменению условий Договора;
- 3) отказе в изменении условий Договора с указанием мотивированного обоснования причин такого отказа.

Вы вправе в течение пятнадцати календарных дней с даты получения решения микрофинансовой организации об отказе в изменении условий Договора или в течение тридцати календарных дней при недостижении взаимоприемлемого решения об изменении условий Договора, обратиться к микрофинансовому омбудсману с одновременным уведомлением микрофинансовой организации.

В случае неудовлетворения Вами требования микрофинансовой организации о необходимости внесения платежей по Договору, в том числе просроченной задолженности, а также нереализации Вами (если Вы физическое лицо) прав, предусмотренных пунктом 2 статьи 9-2 Закона, либо отсутствия согласия между Вами (если Вы физическое лицо) и микрофинансовой организацией по изменению условий Договора, то в соответствии с пунктом 5 статьи 9-2 Закона микрофинансовая организация вправе применить в отношении Вас меры, предусмотренные законодательством Республики Казахстан и (или) Договором, включая, но не ограничиваясь, передать задолженность на досудебное взыскание и урегулирование коллекторскому агентству (в случае наличия такого права микрофинансовой организации в Договоре), уступить право (требование) по Договору лицу, указанному в статье 9-1 Закона, обратиться с иском в суд о взыскании суммы долга по Договору, а также обратить взыскание на заложенное имущество во внесудебном порядке, за исключением случаев, предусмотренных Законом Республики Казахстан «Об ипотеке недвижимого имущества», либо в судебном порядке.

Уполномоченное лицо микрофинансовой организации

Фамилия, Имя, Отчество (при наличии) (подпись)

Номер телефона для получения консультации

ФИО (наименование) и место жительства
(местонахождения) заемщика
дата формирования уведомления
(день, месяц, год)

**Информация, размещенная на интернет-ресурсе и (или) в мобильном
приложении микрофинансовой организации**

В случае если заемщик является физическим лицом, то он вправе в течение тридцати календарных дней с даты наступления просрочки исполнения обязательства по договору о предоставлении микрокредита (далее – Договор) посетить микрофинансовую организацию и (или) представить в письменной форме, а также через объекты информатизации, предоставляющие микрофинансовой организации возможность осуществить идентификацию заемщика посредством применения идентификационных средств, предусмотренных Законом Республики Казахстан «О платежах и платежных системах», либо способом, предусмотренным Договором, заявление, содержащее сведения о причинах возникновения просрочки исполнения обязательства по Договору, доходах и других подтвержденных обстоятельствах (фактах), которые обуславливают его заявление о внесении изменений в условия Договора, в соответствии с пунктом 2 статьи 9-2 Закона Республики Казахстан «О микрофинансовой деятельности» (далее – Закон).

При этом в течение пятнадцати календарных дней после дня получения заявления заемщика - физического лица, предусмотренного пунктом 2 статьи 9-2 Закона, микрофинансовая организация рассматривает предложенные заемщиком - физическим лицом изменения в условия Договора и в письменной форме, а также через объекты информатизации либо способом, предусмотренным Договором, сообщает заемщику - физическому лицу о (об):

- 1) согласии с предложенными изменениями в условия Договора;
- 2) встречных предложениях по изменению условий Договора;
- 3) отказе в изменении условий Договора с указанием мотивированного обоснования причин такого отказа.

Заемщик - физическое лицо в течение пятнадцати календарных дней с даты получения решения микрофинансовой организации об отказе в изменении условий Договора или в течение тридцати календарных дней при недостижении взаимоприемлемого решения об изменении условий Договора, вправе обратиться к микрофинансовому омбудсману с одновременным уведомлением микрофинансовой организации.

В случаях неудовлетворения заемщиком требования микрофинансовой организации о необходимости внесения платежей по Договору, в том числе

просроченной задолженности, а также нереализации заемщиком - физическим лицом прав, предусмотренных пунктом 2 статьи 9-2 Закона, либо отсутствия согласия между заемщиком - физическим лицом и микрофинансовой организацией по изменению условий Договора, в соответствии с пунктом 5 статьи 9-2 Закона микрофинансовая организация вправе применить в отношении заемщика меры, предусмотренные законодательством Республики Казахстан и (или) Договором, включая, но не ограничиваясь, передать задолженность на досудебное взыскание и урегулирование коллекторскому агентству (в случае наличия такого права микрофинансовой организации в Договоре), уступить право (требование) по Договору лицу, указанному в статье 9-1 Закона, обратиться с иском в суд о взыскании суммы долга по Договору, а также обратить взыскание на заложенное имущество во внесудебном порядке, за исключением случаев, предусмотренных Законом Республики Казахстан «Об ипотеке недвижимого имущества», либо в судебном порядке.

Микрофинансовая организация принимает решение о согласии с предложенными изменениями в условия договора о предоставлении микрокредита на срок не менее трех месяцев при подаче заявления о внесении изменений в условия договора о предоставлении микрокредита, предусмотренных подпунктом 1-1) и (или) подпунктом 2) части первой пункта 2 статьи 9-2 Закона, заемщиком – физическим лицом:

1) относящимся к социально уязвимым слоям населения в соответствии с Законом Республики Казахстан «О жилищных отношениях»;

2) пострадавшим в результате обстоятельств, послуживших основанием для введения чрезвычайного положения.

Решение о согласии с предложенными изменениями в условия договора о предоставлении микрокредита, заключенного с заемщиком – физическим лицом, указанным в подпункте 1) части второй пункта 3 статьи 9-2 Закона, принимается при условии снижения среднемесячного дохода заемщика, рассчитанного за два месяца, предшествующие месяцу обращения заемщика с заявлением, более чем на тридцать процентов по сравнению со среднемесячным доходом заемщика, рассчитанным за двенадцать месяцев, предшествующих месяцу обращения заемщика с заявлением либо назначения адресной социальной помощи.