

**ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МИКРОКРЕДИТОВ**  
**ТОО «Микрофинансовая организация «Деньги говорят»**

**город Алматы**  
**2025 год**

## ВЕДОМОСТЬ ИЗМЕНЕНИЙ ДОКУМЕНТА

<b>Версия</b>	<b>Дата документа</b>	<b>Дополнения и/или изменения</b>	<b>Дата вступления в силу документа и документ, которым принят</b>
01, новая редакция	2019 год	Исходная версия	Введены в действие с 01.01.2020 года
02, новая редакция	2021 год	Версия 2 в новой редакции	Решение единственного участника № 2/2021 от 05.02.2021 года
03, новая редакция	2021 год	Версия 3 в новой редакции	Решение единственного участника № 3/2021 от 11.03.2021 года
04, новая редакция	2021 год	Версия 4 в новой редакции	Решение единственного участника № 5/2021 от 14.05.2021 года
05, новая редакция	2021 год	Версия 5 в новой редакции	Решение единственного участника № 9/2021 от 29.09.2021 года
06, новая редакция	2022 год	Версия 6 в новой редакции	Решение единственного участника № 3/2022 от 04.03.2022 года
07, новая редакция	2022 год	Версия 7 в новой редакции	Решение единственного участника № 6/2022 от 30.06.2022 года
08, новая редакция	2022 год	Версия 8 в новой редакции	Решение единственного участника № 9/2022 от 09.09.2022 года
09, новая редакция	2022 год	Версия 9 в новой редакции	Решение единственного участника № 12-27/2022 от 27.12.2022 года
10, новая редакция	2023 год	Версия 10 в новой редакции	Решение единственного участника № 02/2023 от 28.02.2023 года
11, новая редакция	2023 год	Версия 11 в новой редакции	Решение единственного участника № 9/2023 от 30.09.2023 года
12, новая редакция	2023 год	Версия 12 в новой редакции	Решение единственного участника № 10/2023 от 31.10.2023 года
13, новая редакция	2024 год	Версия 13 в новой редакции	Решение единственного участника №02/2024 от 09.02.2024 года
14, новая редакция	2024 год	Версия 14 в новой редакции	Решение единственного участника №04/2024 от 05.04.2024 года

15, новая редакция	2024 год	Версия 15 в новой редакции	Решение единственного участника №06/2024 от 28.06.2024
16, новая редакция	2024 год	Версия 16 в новой редакции	Решение единственного участника №08/2024 от 19.08.2024
17, новая редакция	2024 год	Версия 17 в новой редакции	Решение единственного участника №09/2024 от 04.09.2024 г.
18, новая редакция	2024 год	Версия 18 в новой редакции	Решение единственного участника №09/30/2024 от 30.09.2024 г.
19, новая редакция	2024 год	Версия 19 в новой редакции	Решение единственного участника №12/31/2024 от 31.12.2024 г.
20, новая редакция	2025 год	Версия 20 в новой редакции	Решение единственного участника №2702-2025 от 27.02.2025 г.
21, новая редакция	2025 год	Версия 21 в новой редакции	Решение единственного участника №0410-2025 от 10 апреля 2025 г.
22, новая редакция	2025 год	Версия 22 в новой редакции	Решение единственного участника №0811-2025 от 11 августа 2025 г.
23, новая редакция	2025 год	Версия 23 в новой редакции	Решение единственного участника №0829-2025 от 29 августа 2025 г.
24, новая редакция	2025 год	Версия 24 в новой редакции	Решение единственного участника №0908-2025 от 08 сентября 2025 г.
25, новая редакция	2025 год	Версия 25 в новой редакции	Решение единственного участника №1223-2025 от 23 декабря 2025 г.

## **СОДЕРЖАНИЕ**

### **ОПРЕДЕЛЕНИЯ, ТЕРМИНЫ И СОКРАЩЕНИЯ**

- 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**
- 2. ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К МИКРОКРЕДИТОВАНИЮ**
- 3. ПОРЯДОК ПОДАЧИ ЗАЯВЛЕНИЯ НА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ МИКРОКРЕДИТА И ПОРЯДОК ЕГО РАССМОТРЕНИЯ**
- 4. ПОРЯДОК ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРА О ПРЕДОСТАВЛЕНИИ МИКРОКРЕДИТА**
- 5. ПРЕДЕЛЬНЫЕ СУММЫ И СРОКИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МИКРОКРЕДИТА**
- 6. ПРЕДЕЛЬНЫЕ ВЕЛИЧИНЫ СТАВОК ВОЗНАГРАЖДЕНИЯ ПО ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫМ МИКРОКРЕДИТАМ**
- 7. ПОРЯДОК ВЫПЛАТЫ ВОЗНАГРАЖДЕНИЯ ПО ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫМ МИКРОКРЕДИТАМ**
- 8. ТРЕБОВАНИЯ К ПРИНИМАЕМОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ**
- 9. ПРАВИЛА РАСЧЕТА ГОДОВОЙ ЭФФЕКТИВНОЙ СТАВКИ ВОЗНАГРАЖДЕНИЯ ПО ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫМ МИКРОКРЕДИТАМ**
- 10. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ МИКРОКРЕДИТА И ФОРМИРОВАНИЕ КРЕДИТНОГО ДОСЬЕ**
- 11. ПОРЯДОК И МЕТОДЫ ПОГАШЕНИЯ МИКРОКРЕДИТОВ**
- 12. МОНИТОРИНГ, КОНТРОЛЬ ЗА ВЫПОЛНЕНИЕМ УСЛОВИЙ ДОГОВОРА**
- 13. ПОРЯДОК ВНЕСЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЙ В ДЕЙСТВУЮЩИЕ УСЛОВИЯ МИКРОКРЕДИТОВАНИЯ**
- 14. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ НЕПЛАТЕЖЕСПОСОБНЫХ КЛИЕНТОВ И РАБОТА С ПРОСРОЧЕННОЙ ЗАДОЛЖЕННОСТЬЮ**
- 15. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ КЛИЕНТОВ, ВОЗНИКАЮЩИХ В ПРОЦЕССЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МИКРОФИНАНСОВЫХ УСЛУГ**
- 16. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ УЧАСТНИКОВ МИКРОКРЕДИТОВАНИЯ**
- 17. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ**
- 18. ПОДСУДНОСТЬ И РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ**
- 19. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ОПЦИИ ДЛЯ ЗАЕМЩИКОВ МФО**
- 20. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

## ОПРЕДЕЛЕНИЯ, ТЕРМИНЫ И СОКРАЩЕНИЯ

Определения, термины и сокращения	Описание
<b>Анкета</b>	раздел Интернет-ресурса МФО, в котором Заявитель указывает достоверные и полные данные, на основании которых МФО принимает решение о возможности предоставления микрокредита
<b>Аутентификация</b>	процедура проверки подлинности Клиента, электронных сообщений и иных документов, в том числе электронных копий документов, необходимых для предоставления микрокредита, а также определяющих Клиента и содержание его волеизъявления
<b>АСП</b>	адресная социальная помощь
<b>Биометрическая аутентификация</b>	комплекс мер, идентифицирующих личность на основании физиологических и биологических неизменных признаков
<b>Биометрические данные</b>	персональные данные, которые характеризуют физиологические и биологические особенности Клиента МФО, на основе которых можно установить его личность
<b>ВНД</b>	внутренние нормативные документы МФО
<b>Вознаграждение</b>	плата за предоставленный Микрокредит, выплачиваемая Заемщиком МФО, определенная в процентном выражении к сумме микрокредита, в соответствии с условиями Правил и Договора
<b>Годовая эффективная ставка вознаграждения (ГЭСВ)</b>	ставка вознаграждения по договору о предоставлении микрокредита в достоверном, годовом, эффективном, сопоставимом исчислении по микрокредиту
<b>Двухфакторная аутентификация</b>	аутентификация, осуществляемая с применением двух из трех различных факторов: знания, владения, неотъемлемости
<b>Договор о предоставлении микрокредита (Договор)</b>	договор, согласно которому МФО предоставляет Заемщику микрокредит, а Заемщик обязуется своевременно возвратить МФО сумму основного долга и оплатить вознаграждение по нему на условиях платности, срочности и возвратности
<b>ЕСП</b>	Единый совокупный платеж
<b>Задолженность</b>	сумма долга по микрокредиту, включая суммы остатка основного долга, начисленное, но не уплаченное вознаграждение, неустойку (штрафы, пени),

	предусмотренные Договором о предоставлении микрокредита, заключенным с Заемщиком.
<b>Заемщик</b>	дееспособное физическое лицо, являющееся гражданином РК, или физическое лицо, занимающееся индивидуальным предпринимательством, в соответствии с НПА РК, заключившее с МФО Договор о предоставлении микрокредита
<b>Закон о МФО</b>	Закон РК от 26 ноября 2012 года № 56-В «О микрофинансовой деятельности» с действующими изменениями и дополнениями
<b>Заявитель</b>	дееспособное физическое лицо, являющееся гражданином РК, или физическое лицо, занимающееся индивидуальным предпринимательством, в соответствии с НПА РК, подавшее в МФО Заявление на предоставление микрокредита и намеревающееся заключить Договор о предоставлении микрокредита с МФО путем направления Заявки через Личный кабинет на Интернет-ресурсе
<b>Заявление (Заявка)</b>	заявление на получение микрокредита Клиента, составленное в форме электронного документа или в иной электронно-цифровой форме, удостоверенное посредством идентификации Заявителя
<b>Идентификатор</b>	уникальный цифровой, буквенный или содержащий иные символы код, присваиваемый Заемщику/Заявителю для входа в Личный кабинет
<b>Идентификация клиента</b>	процедура предоставления клиентом своих идентификационных данных с целью проведения дальнейшей его аутентификации
<b>Индивидуальное предпринимательство (ИП)</b>	самостоятельная, инициативная деятельность граждан Республики Казахстан, кандидатов, направленная на получение чистого дохода, основанная на собственности самих физических лиц и осуществляемая от имени физических лиц, за их риск и под их имущественную ответственность.
<b>Интернет-ресурс</b>	информация (в текстовом, графическом, аудиовизуальном или ином виде), размещенная на аппаратно-программном комплексе, имеющем уникальный сетевой адрес и (или) доменное имя и функционирующем в Интернете
<b>Клиент</b>	физическое лицо, являющееся гражданином РК или физическое лицо, занимающееся индивидуальным предпринимательством, в соответствии с НПА РК, заключившее с МФО Договор о предоставлении микрокредита или подавшее (намеревающиеся подать) заявление на получение микрокредита

<b>Коллекторское агентство</b>	юридическое лицо, являющееся коммерческой организацией, включенное в реестр коллекторских агентств и осуществляющая деятельность, направленную на досудебное взыскание и урегулирование задолженности, а также на сбор информации, связанной с задолженностью Заемщика
<b>КДН</b>	Коэффициент долговой нагрузки
<b>Кредитная история</b>	совокупность информации о Клиенте, полученная от Кредитных бюро
<b>Кредитное бюро (КБ)</b>	организация, осуществляющая формирование кредитных историй, предоставление кредитных отчетов и оказание иных услуг
<b>Кредитное досье</b>	документы и сведения, формируемые МФО на каждого Заемщика в соответствии с требованиями законодательства об МФО
<b>Кредитоспособность</b>	комплексная правовая и финансовая характеристика Заявителя/Заемщика, представленная качественными и количественными показателями, позволяющая оценить его возможность в будущем полностью и в срок, предусмотренный в Договоре, рассчитаться по своим долговым обязательствам перед МФО, а также определить степень риска при кредитовании Заявителя
<b>Личный Кабинет</b>	многофункциональный защищенный сервис на Интернет-ресурсе МФО, обеспечивающий взаимодействие между МФО и Заявителем/Заемщиком в рамках предоставления микрокредитов электронным способом
<b>Микрокредит</b>	деньги, предоставляемые МФО Заемщику в национальной валюте РК – тенге (KZT), в размере и порядке, определенных НПА РК и ВНД МФО, на условиях платности, срочности и возвратности.
<b>МЗП</b>	минимальная заработка плата, размер которой устанавливается ежегодно законом Республики Казахстан о республиканском бюджете на соответствующий финансовый год.
<b>МРП</b>	месячный расчетный показатель, который устанавливается ежегодно законом Республики Казахстан о республиканском бюджете на соответствующий финансовый год.
<b>МФО</b>	ТОО «Микрофинансовая организация «Деньги говорят», осуществляющая деятельность по предоставлению микрокредитов
<b>НПА</b>	нормативные правовые акты
<b>НУЦ РК</b>	Национальный удостоверяющий центр Республики Казахстан
<b>Основной долг</b>	сумма микрокредита, предоставляемая Заемщику в соответствии с Договором

<b>ОТП (OTP- one time password)</b>	одноразовый (единовременный) код, полученный Заявителем/Заемщиком от МФО, посредством отправки SMS-сообщения на абонентский номер устройства сотовой связи или сообщения e-mail на электронную почту, указанные Клиентом при регистрации
<b>Персональные данные</b>	сведения, относящиеся к определенному или определяемому на их основании субъекту персональных данных Заявителю/Заемщику, зафиксированные при регистрации на Интернет-ресурсе путем подачи Заявления о предоставлении микрокредита в соответствии с Правилами и иные данные и сведения (общедоступные персональные данные и персональные данные ограниченного доступа), относящиеся к субъекту персональных данных, в том числе не зафиксированные способом указанным выше, если они необходимы для надлежащего выполнения обязательств субъектом персональных данных.
<b>Платежеспособность</b>	наличие у Заявителя экономической возможности надлежащего исполнения обязательств перед МФО в срок и полностью
<b>Политика конфиденциальности</b>	ВНД МФО, в соответствии с которым МФО регулирует вопросы сбора и обработки персональных данных и устанавливает процедуры по защите персональных данных
<b>Полное досрочное погашение</b>	погашение Заемщиком задолженности перед МФО в полном объеме, включая погашение основного долга, начисленного вознаграждения за период пользования микрокредитом до установленного Договором срока
<b>Правила</b>	Правила предоставления микрокредитов МФО
<b>Пр просроченный микрокредит</b>	микрокредит, не уплаченные Заемщиком в срок, установленный Договором, по которому имеется задолженность
<b>Пр просроченный платёж</b>	часть микрокредита, не уплаченная Заемщиком в срок и в сумме, установленной графиком погашения микрокредита к договору о предоставлении микрокредита
<b>РК</b>	Республика Казахстан
<b>Сервисная компания</b>	дочерняя организация банка, приобретающая сомнительные и безнадежные активы родительского банка, коллекторское агентство, обладающие в рамках договора доверительного управления правами (требованиями) по договорам банковского займа и (или) договорам о предоставлении микрокредита (далее - договор доверительного управления), заключенного с лицом, указанным в части первой пункта 4 статьи 36-1 Закона Республики Казахстан «О банках и банковской деятельности в Республике Казахстан» и (или) части первой пункта 5 статьи 9-1 Закона о МФО, полномочиями по доверительному управлению правами (требованиями) по договорам банковского займа и (или)

договорам о предоставлении микрокредита, в том числе по изменению условий договора банковского займа и (или) договора о предоставлении микрокредита, по представлению интересов лица, с которым заключен договор доверительного управления, в суде, по приему от должника денег и (или) иного имущества, и иными полномочиями, предусмотренными настоящим Законом, иными законами Республики Казахстан и договором доверительного управления

---

<b>Скоринг</b>	система оценки кредитоспособности (кредитных рисков) Заемщика, основанная на численных статистических методах используемая МФО
<b>Согласие на сбор, обработку персональных данных</b>	означает, что регистрация на интернет-ресурсе МФО является полным письменным волеизъявлением и согласием Заемщика на доступ к его персональным данным, а также на сбор, обработку, накопление, хранение, использование и защиту его персональных данных, и передачу их третьим лицам
<b>Средний ежемесячный доход</b>	рассчитывается как отношение суммы заработной платы и (или) иных видов доходов заемщика за последние шесть месяцев деленные на шесть. В отношении получателя адресной социальной помощи оценка его дохода определяется только на основании официальных доходов
<b>Счет</b>	банковский счет (IBAN) или номер банковской карты Заявителя, на который Заявителю перечисляется сумма Микрокредита в соответствии с Договором и Правилами
<b>Уполномоченный орган</b>	государственный орган, осуществляющий государственное регулирование, контроль и надзор финансового рынка и финансовых организаций
<b>Уполномоченный орган МФО</b>	коллегиальный орган МФО, принимающий решения по микрокредитованию в рамках делегированных ему полномочий в соответствии с утвержденными распорядительными документами и/или ВНД МФО
<b>Центр обмена идентификационными данными (ЦОИД)</b>	операционный центр межбанковской системы переводов денег, обеспечивающий взаимодействие с финансовыми организациями по обмену данными клиентов из доступных источников для проведения процедур идентификации клиентов
<b>Электронные услуги</b>	услуги, предоставляемые МФО Клиенту посредством Интернет-ресурса по получению микрокредита электронным способом
<b>ЭЦП</b>	электронная цифровая подпись

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. Настоящие Правила предоставления микрокредитов **ТОО «Микрофинансовая организация «Деньги говорят»** (далее - **Правила**) разработаны в соответствии с действующим законодательством РК, в том числе:
- a) Гражданским кодексом Республики Казахстан (ГК РК);
  - b) Законом РК от 26 ноября 2012 года № 56-В «О микрофинансовой деятельности»;
  - c) Постановлением Правления Национального Банка РК от 29 ноября 2019 года № 232 «Об утверждении Порядка заключения договора о предоставлении микрокредита, в том числе требований к содержанию, оформлению, обязательным условиям договора о предоставлении микрокредита, формы графика погашения микрокредита»;
  - d) Постановлением Правления Национального Банка РК № 217 от 28 ноября 2019 года «Об утверждении Правил предоставления микрокредитов электронным способом»;
  - e) Постановлением Правления Национального Банка РК № 210 от 26 ноября 2019 года «Об утверждении Перечня документов, необходимых для получения микрокредита, а также Правил ведения кредитного досье по договору о предоставлении микрокредита»;
  - f) другими НПА и ВНД МФО.
- 1.2. Правила определяют порядок и условия предоставления электронным способом микрокредитов физическим лицам, в том числе, физическим лицам, занимающимся индивидуальным предпринимательством, в соответствии с НПА РК, правила обслуживания микрокредитов, а также устанавливают порядок и условия заключения договоров о предоставлении микрокредитов посредством официального Интернет-ресурса МФО <https://tengeda.kz> и иные условия.
- 1.3. Настоящие Правила разработаны в целях регламентации проведения МФО операций и получению электронных услуг по предоставлению микрокредитов.
- 1.4. Настоящие Правила доступны всем лицам для ознакомления и их копия размещена на Интернет-ресурсе МФО <https://tengeda.kz>.
- 1.5. Настоящие Правила предоставления микрокредитов в части совершения исполнительной надписи нотариусом распространяют свое действие на период с даты создания микрофинансовой организации.
- 1.6. Правила являются неотъемлемой частью Договора о предоставлении микрокредита, заключаемого между МФО и Заемщиком.
- 1.7. При использовании Правил, если контекст не подразумевает другого, термины, начинающиеся с заглавной буквы, имеют по тексту Правил значения определенные в разделе *Определения, термины и сокращения*. Термины, указанные в единственном лице, имеют соответствующий смысл во множественном лице.

## **2. ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К МИКРОКРЕДИТОВАНИЮ**

### **2.1. Общие требования к Заемщикам**

2.1.1. Заемщиками МФО могут быть:

- 1) физические лица, соответствующие следующим критериям:
  - a) граждане РК;
  - b) в возрасте старше 21 (двадцати одного) года и не старше 68 (шестидесяти восьми) лет на момент оформления Заявления или Договора, а также принятия оферты (при наличии), размещенных на Интернет-ресурсе МФО (в случае проведения маркетинговых и/или иных исследований МФО могут быть допущены лица в возрасте от 18 (восемнадцати) до 70 (семидесяти) лет, но не более 50 (пятидесяти) Заявлений в месяц);
  - c) имеющие постоянное место прописки (регистрации) и место фактического проживания на территории РК;
  - d) имеющие стабильный источник дохода;
  - e) рассчитанный КДД (коэффициент долга к доходу заемщика);
  - f) рассчитанный КДН, которых не превышает, установленный уполномоченным органом предел, равный числу - 0,5 (ноль целых пять десятых);
  - g) рассчитанный КДН для лиц имеющие признаки активно вовлеченного в игорный бизнес, или заемщика, имеющего за последние 12 (двенадцать) месяцев просроченную задолженность по банковскому займу и (или) микрокредиту свыше 90 (девяноста) календарных дней, в размере 0,25 (ноль целых двадцать пять сотых);
  - h) имеющие возможность подтвердить доходы регулярными перечислениями пенсионных взносов в единый накопительный пенсионный фонд / пенсионными и социальными выплатами из НАО «Государственной корпорации «Правительство для граждан», если клиент относится к категории АСП/ЕСП;
  - i) обладающие правоспособностью и дееспособностью, а равно всеми правами и полномочиями, необходимыми и достаточными для заключения Договора;
  - j) имеющие действующую банковскую карту, выпущенную банком РК на имя Заявителя либо действующий счет, открытый в банке РК (исключение составляют банковские счета, предназначенные для зачисления на них пенсий и социальных пособий);
  - k) не имеющие просроченную задолженность по основному долгу и (или) вознаграждению свыше 30 (тридцати) календарных дней по банковскому займу и (или) микрокредиту свыше 1 (одного) дня;
  - l) не имеющие полностью прощенную задолженность по основному долгу и (или) вознаграждению по банковскому займу и (или) микрокредиту за последние 36 (тридцать шесть) месяцев;
  - m) не имеющие беззалоговый потребительский микрокредит срок которого превышает 5 (пять) лет;

н) не имеющие по одному или нескольким банковским займам или микрокредитам реструктуризацию за последние 12 (двенадцать) месяцев не способствовавшая надлежащему исполнению обязательств заемщиком.

о) имеющие абонентский номер устройства сотовой связи в РК, принадлежность которого Клиенту, определяется с помощью кода, полученного в SMS-сообщении при заполнении Заявления о предоставлении микрокредита на Интернет-ресурсе МФО.

2) физические лица, занимающееся индивидуальным предпринимательством, в соответствии с законодательством РК, соответствующие следующим критериям:

а) граждане РК;

б) наличие разрешающего документа на осуществление индивидуального предпринимательства;

с) имеющие постоянное место прописки (регистрации), место фактического проживания, а также адрес для осуществления индивидуального предпринимательства на территории РК;

д) обладающие правоспособностью и дееспособностью, а равно всеми правами и полномочиями, необходимыми и достаточными для заключения Договора;

е) имеющие действующую банковскую карту, выпущенную банком РК на имя Заявителя и/ или на наименование ИП либо действующий счет, открытый в банке РК (исключение составляют банковские счета, предназначенные для зачисления на них пенсий и социальных пособий);

ф) имеющие абонентский номер устройства сотовой связи в РК, принадлежность которого Клиенту, определяется с помощью кода, полученного в SMS-сообщении при заполнении Заявления о предоставлении микрокредита на Интернет-ресурсе МФО

## **2.2. Условия предоставления Микрокредита**

2.2.1. МФО предоставляет Микрокредиты на условиях срочности, возвратности, платности на:

1) нецелевое использование микрокредита (потребительское кредитование) для физических лиц;

2) на предпринимательские цели (пополнение оборотных средств) для физических лиц, занимающихся индивидуальным предпринимательством, в соответствии с НПА РК

2.2.2. МФО предоставляет Микрокредиты в национальной валюте РК – тенге.

2.2.3. МФО предоставляет в безналичном порядке электронным способом на Интернет-ресурсе МФО 4 (четыре) вида микрокредитов:

а) Микрокредиты со сроком до 45 календарных дней;

б) Микрокредиты с графиком;

с) Микрокредиты для ИП со сроком до 45 календарных дней;

д) Микрокредиты для ИП с графиком.

2.2.4. Допускается как полное досрочное, так и частичное досрочное погашение Микрокредита, согласно положениям Договора, в зависимости от вида предоставляемого микрокредита.

2.2.5. В каждом Договоре, в зависимости от вида микрокредита, указывается ставка вознаграждения и годовая эффективная ставка вознаграждения по Микрокредиту.

2.2.6. МФО устанавливает размер неустойки (штрафов, пени) за неисполнение обязательств на условиях положений Договора и в соответствии с требованиями НПА РК.

### **3. ПОРЯДОК ПОДАЧИ ЗАЯВЛЕНИЯ НА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ МИКРОКРЕДИТА И ПОРЯДОК ЕГО РАССМОТРЕНИЯ**

#### **3.1. Стадии предоставления Микрокредита**

3.1.1. МФО осуществляет предоставление Микрокредитов электронным способом в следующей последовательности:

- a) Консультирование Клиента (при необходимости);
- b) Клиент ознакомляется с размером ставки вознаграждения в процентах годовых, размере годовой эффективной ставки вознаграждения (реальной стоимости микрокредита), сумме переплаты по микрокредиту на Интернет-ресурсе МФО;
- c) Клиент самостоятельно ознакомляется с Правилами, политиками и иными ВНД МФО, методом и способами погашения, информацией о платежах и переводах, расположенными на Интернет-ресурсе МФО;
- d) Клиент регистрируется на Интернет-ресурсе МФО;
- e) Клиент заполняет Анкету необходимыми данными для рассмотрения и принятия решения МФО о предоставлении или отказе в предоставлении микрокредита.
- f) Клиент подписывает Заявление о предоставлении микрокредита в соответствии с требованиями НПА РК и ВНД МФО;
- g) МФО осуществляет оценку кредитоспособности и платежеспособности Заявителя, включая, но не ограничиваясь, определением КДН Заявителя в соответствии с требованиями ВНД МФО и нормами НПА РК;
- h) МФО принимает решение о предоставлении или отказе в предоставлении Микрокредита в течении трех рабочих дней со дня принятия соответствующего решения и информирует Клиента с указанием причины отказа.
- i) МФО заключает Договор о предоставлении потребительского микрокредита, не обеспеченного залогом имущества, с физическим лицом, не достигшим двадцати одного года, либо старше пятидесяти пяти лет, только после предоставления данным физическим лицом согласия на его заключение.
- j) В случае принятия решения о предоставлении микрокредита, МФО и Заявитель подписывают Договор, а также другие необходимые документы, в соответствии с требованиями законодательства РК и ВНД МФО. После подписания Договора МФО осуществляет выплату микрокредита путем перевода денег с банковского счета МФО на Счет Клиента.

#### **3.2. Порядок подачи Заявления на предоставление Микрокредита и порядок его рассмотрения.**

3.2.1. Для получения Клиентом доступа к электронным услугам, в том числе доступа к подаче Заявления на получение Микрокредита у Клиента должен быть доступ к Личному кабинету на Интернет-ресурсе МФО.

3.2.2. Заявитель предоставляет в МФО следующие данные (включая, но не ограничиваясь):

- a) фамилию, имя, отчество;
- b) индивидуальный идентификационный номер (ИИН);
- c) номер и срок действия документа, удостоверяющего личность;

- d) абонентский номер устройства сотовой связи;
- e) реквизиты банковского счета (IBAN) и/или реквизиты платежной карточки Клиента;
- f) фотографию Клиента в анфас на светлом фоне, с нейтральным выражением лица и закрытым ртом;
- g) электронную почту;
- h) дату рождения;
- i) адрес фактического проживания/места прописки;
- j) является ли клиент индивидуальным предпринимателем;
- k) данные, подтверждающие регистрацию физического лица, как занимающегося индивидуальным предпринимательством, в соответствии с НПА РК
- l) количество несовершеннолетних детей;
- m) место работы;
- n) рабочий телефон;
- o) ежемесячный доход;
- p) размер дополнительного дохода;
- q) статус клиента (является АСП/не является АСП);
- r) имя, номера телефонов дополнительных контактов;
- s) информацию, связанную с требованиями в соответствии с законодательством РК в сфере противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма;
- t) а также, в случае необходимости, иные данные по требованию МФО.

3.2.3.Регистрация клиента в Личном кабинете осуществляется после прохождения надлежащей процедуры аутентификации и идентификации, путем заполнения необходимых полей Анкеты и пройдя биометрическую идентификацию посредством использования услуг ЦОИД или по биометрическим данным, полученным посредством устройств организации, осуществляющей микрофинансовую деятельность, и электронная цифровая подпись клиента физического лица, представленная аккредитованным удостоверяющим центром Республики Казахстан. При этом Клиент соглашается предоставить МФО достоверную и полную информацию, необходимую для своей идентификации, осуществить запись фото и видео для проведения биометрической идентификации или двухфакторной аутентификации, согласно ВНД МФО и НПА РК, на основании которых МФО будет принимать решение о возможности предоставления микрокредита электронным способом.

3.2.4.После регистрации Клиента в Личном кабинете на Интернет-ресурсе МФО, последующий допуск Клиента к Личному кабинету осуществляется по присвоенному Идентификатору и сгенерированному паролю.

3.2.5.За уникальный Идентификатор для входа Личный кабинет принимается абонентский номер устройства сотовой связи, указанный Клиентом в Анкете при регистрации. При этом Клиент должен подтвердить наличие доступа к регистрируемому абонентскому номеру устройства сотовой связи через прохождение процедуры аутентификации путем корректного указания Клиентом автоматически сгенерированного одноразового кода,

полученного в SMS-сообщении на регистрируемый абонентский номер устройства сотовой связи Клиента.

3.2.6. После получения доступа к Личному кабинету у Клиента появляется возможность получения электронных услуг, а также осуществления следующих, но не ограничиваясь ими действий:

- а) подача Заявления на получение Микрокредита;
- б) просмотр сведений об МФО (юридический и (или) фактический адрес, контактные телефоны, факс, адрес электронной почты и другие сведения), сведений о первом руководителе (фамилия, имя, отчество (при наличии));
- с) просмотр договора (договоров) Клиента о предоставлении микрокредита (до и после заключения договора);
- д) просмотр информации о ходе и результатах рассмотрения Заявления на получение микрокредита;
- е) просмотр информации о сумме текущей задолженности Клиента по Микрокредиту (микрокредитам), предстоящих и фактических платежах Клиента, в том числе о сумме основного долга, вознаграждения, неустойки (штрафов, пени);
- ф) просмотр информации о способах погашения микрокредита;
- г) обмен письмами (сообщениями) между Клиентом и МФО.

3.2.7. Для подачи Заявления на микрокредит Клиент должен самостоятельно инициировать заявку в Личном кабинете, выбрать вид микрокредита, необходимую сумму и срок, выбрать способ получения микрокредита и реквизиты банковского (карточного) счета, ознакомиться со способами погашения, установленными в МФО, дать согласия на предоставление/получение информации в/из кредитных бюро, согласие на сбор и обработку персональных данных, согласие на раскрытие и получение персональных данных и сведений, определяющих его доходы (кредитные бюро, НАО «ГК «Правительство для граждан», АО «Центр развития трудовых ресурсов»), а также подтвердить ознакомление и согласие с настоящими Правилами, Политикой конфиденциальности МФО и иными документами (при наличии).

3.2.8. В Заявлении Заявитель от своего имени, для себя лично и в своих интересах обращается к МФО за предоставлением микрокредита на условиях срочности, платности, возвратности и иных условиях, определенных Правилами и Договором. Заявление составляется Заявителем по форме, установленной МФО.

3.2.9. Микрофинансовая организация осуществляет расчет коэффициента долга к доходу заемщика до принятия решения о (об) выдаче заемщику микрокредита, за исключением выдачи микрокредита (части микрокредита) в рамках открытой заемщику кредитной линии;

3.2.10. МФО может предложить Клиенту доступную сумму, срок и вид микрокредита в том числе после проведения расчета КДН. В случае согласия Клиента на предложенные МФО сумму, срок и вид микрокредита, Клиент должен направить новое Заявление с указанием вида микрокредита и указать запрашиваемые сумму и срок.

3.2.11. При необходимости, Заявитель должен предоставить дополнительные документы, согласно требованиям ВНД МФО, необходимые для рассмотрения Заявления и принятия решения о микрокредитовании.

- 3.2.12. Для отправки заявки на предоставление микрокредита Клиент должен подтвердить верность заполненных в Анкете данных, посредством ввода в Личном кабинете специального автоматически сгенерированного кода (OTP), направленного МФО на указанный Клиентом и зарегистрированный при заполнении Анкеты абонентский номер устройства сотовой связи.
- 3.2.13. Внесение изменений в данные об абонентском устройстве сотовой связи Клиента и реквизитов банковской карты осуществляется в Личном кабинете Клиента с применением биометрической идентификации посредством использования услуг ЦОИД или по биометрическим данным, полученным посредством устройств организации, осуществляющей микрофинансовую деятельность, и электронная цифровая подпись клиента физического лица, представленная аккредитованным удостоверяющим центром Республики Казахстан.
- 3.2.14. В Личном кабинете не подлежат изменению данные об индивидуальном идентификационном номере (ИИН) Клиента.
- 3.2.15. Заключение Договора, внесение изменений и дополнений в Договор электронным способом между МФО и Клиентом осуществляется посредством аутентификации клиента с использованием биометрической идентификации посредством использования услуг ЦОИД или по биометрическим данным, полученным посредством устройств организации, осуществляющей микрофинансовую деятельность, и электронная цифровая подпись клиента физического лица, представленная аккредитованным удостоверяющим центром Республики Казахстан.
- 3.2.16. Клиент и МФО согласовали, что в соответствии с положениями статьи 152 ГК РК, а также руководствуясь нормами пункта 35 Постановления Правления НБ РК №217 (при необходимости) заключение Договора, дополнительных соглашений к Договору, а также согласий, полученных от Клиента, подтверждается путем биометрической идентификации и ЭЦП клиента физического лица, и, как следствие, влечет за собой правовые последствия, предусмотренные НПА РК, а также имеет одинаковую юридическую силу для обеих Сторон и является доказательством заключения Договора при разрешении споров в судебном порядке.
- 3.2.17. Клиент обязуется поддерживать в своем Личном кабинете актуальные и полные личные данные, которые были изменены по любым основаниям (*например, прекращение действия документа, удостоверяющего личность, изменение документов и др.*) в период действия Договора.
- 3.2.18. Анкета содержит необходимые для заключения Договора персональные данные Заявителя и другие данные, предоставляемые Заявителем.
- 3.2.19. На основании данных, указанных в Анкете Заявителем, включая данные о финансовом положении Заявителя, МФО осуществляет оценку его долга к доходу (КДД), кредитоспособности и платежеспособности, включая при необходимости, но не ограничиваясь, расчетом КДД и КДН.
- 3.2.20. В случаях, если Заявитель - физическое лицо в Анкете подтвердил, что является получателем адресной социальной помощи, то расчет КДН осуществляется на основании официальных доходов, получаемых путем обращения в сервис ТОО «Первое кредитное бюро» и/или АО «Государственное кредитное бюро».
- 3.2.21. На основе полученных данных внутренними процессами МФО определяется оценка кредитоспособности Клиента и рассчитывается возможная сумма Микрокредита.

3.2.22. По результатам анализа, одобрение получают заявки с приемлемым риском невозврата микрокредита и в пределах максимально возможной суммы Микрокредита, и в случаях, где предусмотрена норма НПА РК, при соблюдении МФО порядка расчета КДД и предельного значения КДН Заемщика, установленные НПА РК.

3.2.23. Заявление признается принятым МФО в случае, если не позднее 5 (пяти) рабочих дней со дня передачи Заявления, МФО перечисляет сумму микрокредита на Счет Заявителя. При этом Договор считается заключенным с момента подписания в соответствии с положениями Правил. Датой предоставления микрокредита Заемщику признается дата поступления суммы микрокредита на карту/счет Заемщика. При этом МФО не несет ответственности за действия/бездействия банка и/или организации, осуществляющей перевод суммы микрокредита, повлекшие задержку в получении микрокредита либо не получении микрокредита.

3.2.24. МФО принимает решение о предоставлении или отказе в предоставлении микрокредита, а также о размере одобренной МФО суммы микрокредита не позднее 3 (трех) рабочих дней с даты получения МФО от Заявителя Заявления, при условии предоставления Клиентом всех запрашиваемых МФО документов, необходимых для рассмотрения Заявления. МФО уведомляет Клиента о принятом решении о предоставлении Микрокредита или отказе от предоставления Микрокредита с указанием причины отказа любым доступным способом, в том числе посредством электронной почты, указанной Клиентом в Заявлении, и/или SMS – уведомления.

3.2.25. Подписание всех необходимых документов осуществляется Заявителем дистанционно, в соответствии с НПА РК.

3.2.26. Информация по предоставленному Микрокредиту (Договору) передается в Кредитные бюро, в том числе и с государственным участием, на условиях, определенных законодательством РК о кредитных бюро и формировании кредитных историй.

3.2.27. Все действия, произведенные с использованием данных Заявителя и Личного кабинета, являются действиями самого Заявителя/Заемщика, что является бесспорным доказательством волеизъявления Заявителя/Заемщика, Заявитель несет самостоятельную ответственность и обеспечивает конфиденциальность доступа к паролям и индикаторам от Личного кабинета.

### **3.3. Основания для отказа в предоставлении Микрокредита**

3.3.1. МФО вправе не предоставлять Заявителю Микрокредит в следующих случаях:

- а) наличия у МФО оснований полагать, что Микрокредит не будет возвращен в срок, так как предоставленная Заявителем информация, ставшая известной МФО, свидетельствует о возможной неплатежеспособности и/или недобросовестности Заявителя;
- б) несоответствие данных о Заявителе условиям предоставления Микрокредита, установленным настоящими Правилами;
- с) информация, предоставленная Заявителем, не является достоверной или является неполной;
- д) наличие у Заявителя непогашенной задолженности перед МФО за ранее предоставленный Микрокредит (в том числе задолженности по Микрокредиту, срок возврата которого не наступил на момент обращения Заявителя за повторным Микрокредитом);
- е) не представлены необходимые и/или запрошенные МФО документы;

- f) получена негативная информация о репутации и финансовом состоянии Заявителя;
- g) кредитная история Заявителя содержит сведения о ненадлежащем выполнении Заявителем своих обязательств перед третьими лицами;
- h) при наличии информации об установлении клиентом - физическим лицом добровольного отказа от получения микрокредита в его кредитном отчете;
- i) наличие непогашенной судимости Заявителя (судебного разбирательства на дату обращения);
- j) для микрокредитов на срок до 45 (сорока пяти) дней и микрокредитов с графиком размер дохода, определяемый на основании одного или нескольких критериев, согласно ВНД МФО и НПА РК, меньше размера прожиточного минимума, устанавливаемого на соответствующий финансовый год Законом о Республиканском бюджете и (или) половины суммы прожиточного минимума на каждого несовершеннолетнего члена семьи, а также значение КДН Заявителя превышает значение 0,5.
- k) Лицам имеющие признаки активно вовлеченного в игорный бизнес, или заемщика, имеющего за последние 12 (двенадцать) месяцев просроченную задолженность по банковскому займу и (или) микрокредиту свыше 90 (девяноста) календарных дней, если КДН Заявителя превышает 0,25 (ноль целых двадцать пять сотых);
- l) при наличии просроченной задолженности по основному долгу и (или) вознаграждению свыше 30 (тридцати) календарных дней по банковскому займу и (или) микрокредиту свыше 1 (одного) дня;
- m) при наличии полностью прощенной задолженности по основному долгу и (или) вознаграждению по банковскому займу и (или) микрокредиту за последние 36 (тридцать шесть) месяцев за исключением микрокредитов для ИП;
- n) при наличии без залогового потребительского микрокредита срок которого превышает 5 (пять) лет;
- o) при наличии по одному или нескольким банковским займам или микрокредитам реструктуризации за последние 12 (двенадцать) месяцев не способствовавших надлежащему исполнению обязательств заемщиком.
- p) если Заявитель, член его семьи или родственник являются иностранным публичным должностным лицом;
- q) платежеспособность Заявителя недостаточна для обслуживания Микрокредита;
- r) при наличии просроченной задолженности по банковским займам и (или) микрокредитам свыше 90 (девяносто) календарных дней, за исключением микрокредитов для ИП;
- s) в случаях, предусмотренных Законом РК «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма»;
- t) со дня размещения объявления о завершении процедуры внесудебного банкротства или процедуры судебного банкротства на интернет-ресурсе уполномоченного органа и веб-портале «электронное правительство» в порядке, предусмотренном Законом Республики Казахстан «О восстановлении платежеспособности и банкротстве граждан Республики Казахстан», а также не принимать от таких лиц обеспечение в виде залога, гарантии и поручительства по договорам о предоставлении микрокредита в течение пяти лет;

- u) при наличии в кредитном отчете Заявителя информации о прохождении срочной воинской службы в Вооруженных силах Республики Казахстан и других войсках и воинских формированиях.
- v) в случае не подписания клиентом физическим лицом, не достигшим 21 (двадцати одного) года либо лицом старше 55 (пятидесяти пяти) лет согласия на заключение Договора о предоставлении потребительского микрокредита, не обеспеченного залогом имущества.
- w) в иных случаях, согласно внутренней политике МФО.

#### **4. ПОРЯДОК ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРА О ПРЕДОСТАВЛЕНИИ МИКРОКРЕДИТА**

- 4.1.При оформлении Договора МФО руководствуется нормами законодательства РК.
- 4.2.Договор заключается с учетом требований гражданского законодательства РК и приравнивается к письменной форме сделки.
- 4.3.Договор содержит условия, установленные законодательством РК для договоров соответствующего вида, а именно Постановлением Правления Национального Банка РК от 29 ноября 2019 года №232 «Об утверждении Порядка заключения договора о предоставлении микрокредита, в том числе требований к содержанию, оформлению, обязательным условиям договора о предоставлении микрокредита, формы графика погашения микрокредита» со всеми изменениями и дополнениями, включая условия, определенные по соглашению сторон.
- 4.4.Информация по Договору, заключенному МФО с Заемщиком, передается в кредитные бюро, в том числе в обязательном порядке в кредитное бюро с государственным участием, на условиях, определенных законодательством РК о кредитных бюро и формировании кредитных историй.
- 4.5.Изменения и дополнения Договора производятся по соглашению Сторон путем заключения дополнительных соглашений в письменном виде.
- 4.6.Предельные размеры годовой эффективной ставки вознаграждения установленные абзацем 2 пункта 1 Совместного Постановления НБ РК и АРРФР не распространяются на договор о предоставлении микрокредита заключенный с физическим лицом на срок до 45 (сорока пяти) календарных дней, в размере, не превышающем 45 (сорока пятикратного) размера МРП, установленного на соответствующий финансовый год, при соответствии договора следующим условиям:
  - a) вознаграждение по Договору не превышает предельное значение, установленное нормативным правовым актом уполномоченного органа;
  - b) размер неустойки (штрафа, пени) за нарушение обязательства по возврату суммы микрокредита и (или) уплате вознаграждения по Договору не может превышать 0,3 (ноль целых три десятых) процента от суммы неисполненного обязательства за каждый день просрочки;
  - c) все платежи Заемщика по Договору, включая сумму вознаграждения и неустойки (штрафа, пени), предусмотренных Договором, за исключением предмета микрокредита, в совокупности не могут превышать половины суммы выданного микрокредита за весь период действия Договора;
  - d) Договор содержит запрет на увеличение суммы микрокредита;

е) по соглашению сторон возможно увеличение срока действия Договора на действующих или улучшающих условиях со сроком до 90 (девяносто) календарных дней;

4.7. Заявитель соглашается и принимает все без исключения условия, указанные в заявлении о предоставлении микрокредита, Правилах, Договоре и дает безотзывное согласие на:

а) сбор и обработку персональных данных Заявителя, в том числе передачу информации в кредитное бюро;

б) уступку прав требования по Договору, лицам установленным законодательством РК;

с) передачу задолженности на досудебные взыскания и урегулирование коллекторскому агентству при допущении Заемщиком просрочки исполнения обязательств по Договору.

4.8. Подпись Заемщиком Договора любым способом свидетельствует о том, что Заемщик:

а) получил, прочитал, понял и согласен с положениями Правил в полном объеме, без каких-либо замечаний и возражений, и обязуется своевременно и в полном объеме выполнять все их положения;

б) принимает на себя обязательства и согласен с возможными неблагоприятными последствиями неисполнения и/или ненадлежащего исполнения положений Правил;

с) принимает на себя обязательства и согласен с правом МФО вносить изменения и дополнения в положения Правил в течении действия Договора с Заемщиком, а также обязуется своевременно отслеживать такие изменения и дополнения на Интернет-ресурсе МФО;

д) не вправе ссылаться на отсутствие его подписи на настоящих Правилах как на доказательство того, что настоящие Правила не были им получены, поскольку Правила являются неотъемлемой частью Договора, который подписывается в соответствии с положениями Правил.

## **5. ПРЕДЕЛЬНЫЕ СУММЫ И СРОКИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МИКРОКРЕДИТА**

5.1. По микрокредитам со сроком до 45 (сорока пяти) дней, которые предоставляет МФО, устанавливаются следующие условия по предельным суммам и срокам микрокредита:

№	Условие	Описание
1	Предельные сроки предоставления микрокредита	<i>Минимальный срок: 7 (семь) календарных дней</i> <i>Максимальный срок: 45 (сорок пять) календарных дней</i>
2	Предельные суммы предоставления микрокредита на одного Заемщика	<i>Минимальная сумма: 20 000 (двадцать тысяч) тенге</i> <i>Максимальная сумма: до 45 МРП, установленного на соответствующий календарный год</i>

5.2. По микрокредитам с Графиком, которые предоставляет МФО, устанавливаются следующие условия по предельным суммам и срокам микрокредита:

№	Условие	Описание
1	Предельные сроки предоставления микрокредита	<i>Минимальный срок:</i> <b>1 (один) месяц</b> <i>Максимальный срок:</i> <b>12 (двенадцать) месяцев</b>
2	Предельные суммы предоставления микрокредита на одного Заемщика	<i>Минимальная сумма:</i> <b>100 000 (сто тысяч) тенге</b> <i>Максимальная сумма:</i> <b>1 000 000 (один миллион) тенге</b>

5.3. По микрокредитам для ИП со сроком до 45 (сорока пяти) дней, которые предоставляет МФО, устанавливаются следующие условия по предельным суммам и срокам микрокредита:

№	Условие	Описание
1	Предельные сроки предоставления микрокредита	<i>Минимальный срок:</i> <b>15 пятнадцать(пятнадцать) календарных дней</b> <i>Максимальный срок:</i> <b>45 (сорок пять) календарных дней</b>
2	Предельные суммы предоставления микрокредита на одного Заемщика	<i>Минимальная сумма:</i> <b>80 000 (восемьдесят тысяч) тенге</b> <i>Максимальная сумма:</i> <b>300 000 (триста тысяч) тенге</b>

5.4. По микрокредитам с графиком для ИП, которые предоставляет МФО, устанавливаются следующие условия по предельным суммам и срокам микрокредита:

№	Условие	Описание
1	Предельные сроки предоставления микрокредита	<i>Минимальный срок:</i> <b>1 (один) месяц</b> <i>Максимальный срок:</i> <b>12 (двенадцать) месяцев</b>
2	Предельные суммы предоставления микрокредита на одного Заемщика	<i>Минимальная сумма:</i> <b>300 000 (триста тысяч) тенге</b> <i>Максимальная сумма:</i> <b>1 000 000 (один миллион) тенге</b>

## 6. ПРЕДЕЛЬНЫЕ ВЕЛИЧИНЫ СТАВОК ВОЗНАГРАЖДЕНИЯ ПО ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫМ МИКРОКРЕДИТАМ

6.1. По Микрокредитам, которые предоставляет МФО, устанавливаются следующие условия по ставкам вознаграждения:

№	Условие	Описание
---	---------	----------

1	Предельные величины ставок вознаграждения для микрокредитов со сроком до 45 дней в сумме до 45 (тридцати) МРП, установленного на соответствующий финансовый год	Менее 0,3 (ноль целых три десятых) процента в день, но не более 179 (сто семьдесят девять) процентов
2.	Номинальная ставка вознаграждения по микрокредитам для ИП со сроком до 45 календарных дней.	до 38% (тридцати восьми процентов)
3.	Номинальная ставка вознаграждения для Микрокредитов с графиком и Микрокредитов для ИП с графиком	до 38,6% (тридцать восемь целых шесть десятых процента)
4.	Годовая эффективная ставка вознаграждения по микрокредитам	до 46% (сорока шести процентов)

6.2. Вознаграждение по Договору устанавливается МФО в соответствии с утвержденными тарифами в зависимости от состояния рынка, уровня спроса, приемлемой нормы доходности МФО по кредитным операциям и не может превышать значений, установленных пунктом 6.1. Правил и нормами НПА РК.

## **7. ПОРЯДОК ВЫПЛАТЫ ВОЗНАГРАЖДЕНИЯ ПО ПРЕДОСТАВЛЕННЫМ МИКРОКРЕДИТАМ**

7.1. За пользование предоставленным Микрокредитом Заемщик выплачивает МФО Вознаграждение безналичным путем в размере и в сроки, установленные Договором.

7.2. Выплата Заемщиком вознаграждения осуществляется:

- а) для микрокредитов со сроком до 45 дней - единовременным платежом одновременно с основным долгом в дату погашения микрокредита, установленную в Договоре;
- б) для микрокредитов с графиком - частями (ежемесячными платежами), согласно графику погашения микрокредита, установленного Договором;
- с) для микрокредитов для ИП со сроком до 45 дней - единовременным платежом одновременно с основным долгом в дату погашения микрокредита, установленную в Договоре;
- д) для микрокредитов с графиком для ИП - частями (ежемесячными платежами), согласно графику погашения микрокредита, установленного Договором.

## **8. ТРЕБОВАНИЯ К ПРИНИМАЕМОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ**

8.1. МФО не принимает обеспечение для предоставления микрокредитов.

8.2. Исполнение обязательств заемщика по Договору обеспечивается предусмотренной в Договоре неустойкой (штрафом, пеней).

## **9. ПРАВИЛА РАСЧЕТА ГОДОВОЙ ЭФФЕКТИВНОЙ СТАВКИ ВОЗНАГРАЖДЕНИЯ ПО ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫМ МИКРОКРЕДИТАМ**

- 9.1. Правила расчета годовой эффективной ставки вознаграждения по предоставляемым микрокредитам разрабатываются и утверждаются Уполномоченным органом.
- 9.2. МФО производит расчет ГЭСВ в соответствии с Правилами, утвержденными Постановлением Правления НБ РК от 26 ноября 2019 года №208 “Об утверждении Правил расчета годовой эффективной ставки вознаграждения по предоставляемым микрокредитам”
- 9.3. МФО указывает ГЭСВ в Договоре. МФО в Договоре печатает ГЭСВ при помощи устройств компьютерной техники в одном предложении в цифровом выражении и прописью, а также в одинаковой по величине и стилю оформления шрифтов форме с другими ставками вознаграждения.
- 9.4. Для микрокредитов с графиком и микрокредитов для ИП применяется предельный размер ГЭСВ - 46 (сорок шесть) %, утвержденный 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»

## **10. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ МИКРОКРЕДИТА И ФОРМИРОВАНИЕ КРЕДИТНОГО ДОСЬЕ**

### **10.1. Предоставление Микрокредита**

- 10.1.1. В случае принятия МФО положительного решения о предоставлении Микрокредита Заявителю, МФО осуществляет в виде единовременного перечисления Сумму Микрокредита, указанную в Заявлении, на Счет Заявителя.
- 10.1.2. Перечисление денег осуществляется МФО в срок не позднее 5 (пяти) рабочих дней со дня принятия МФО положительного решения о предоставлении Микрокредита и заключения Договора Сторонами.
- 10.1.3. Моментом предоставления денег Заявителю признается время поступления денежных средств на карту/счет Заявителя.
- 10.1.4. Перечисление суммы Микрокредита является предоставлением микрокредита МФО по Заявлению Заявителя.
- 10.1.5. Все платежи, производимые МФО в рамках отношений по Договору, осуществляются исключительно в безналичной форме. Дополнительные способы погашения могут изменяться по решению уполномоченного органа МФО и указываются на Интернет-ресурсе МФО, без необходимости внесения изменений в Договор.

### **10.2. Формирование кредитного досье**

- 10.2.1. Каждый предоставленный Микрокредит регистрируется МФО в реестре предоставленных микрокредитов, ведение которого осуществляется в электронном виде.
- 10.2.2. Кредитное досье формируется со дня подписания Заемщиком первого в МФО Договора. Кредитное досье формируется МФО в электронном виде.

10.2.3. Кредитное досье должно содержать следующие документы:

- а) Заявление со сведениями о цели использования микрокредита;
- б) информацию о документе, удостоверяющем личность заявителя, содержащую фамилию, имя, отчество (при его наличии), индивидуальный идентификационный номер, дату рождения, номер документа, орган выдачи, дату выдачи и срок действия документа (клиентом заполняется соответствующий блок в Заявлении на получение микрокредита, а также в Договоре);
- с) документы и информация, необходимые для расчета КДН Заемщика;
- д) Договор о предоставлении микрокредита;
- е) дополнительные соглашения к Договору;
- ф) график погашения микрокредита (при наличии);
- г) расчеты уточненного значения ГЭСВ (при наличии);
- х) переписку между МФО и Заемщиком;
- и) документы (или их копии), подтверждающие полное или частичное погашение задолженности по Договору, отражающие источник погашения микрокредита;
- ж) информацию, подтверждающую получение Согласия Клиента на предоставление/получение информации в/от КБ.

10.2.4. Кредитное досье может содержать также другие документы, указанные в Правилах, а также в ВНД МФО, в зависимости от категории Заемщиков и/или целевого назначения микрокредита, а также во исполнение положений НПА РК.

10.2.5. МФО обеспечивает безопасное хранение электронных сообщений и иных документов, предоставленных Клиенту и полученных от него, с соблюдением их целостности и конфиденциальности в течение не менее 5 (пяти) лет после прекращения обязательств сторон по Договору.

10.2.6. Документы в электронном виде хранятся в том формате, в котором они были сформированы, отправлены или получены от него.

## **11. ПОРЯДОК И МЕТОДЫ ПОГАШЕНИЯ МИКРОКРЕДИТОВ**

### **11.1. Порядок внесения платежей по микрокредитам**

11.1.1. Микрокредит со сроком до 45 дней погашается единовременным платежом в срок погашения Микрокредита на основании Договора.

11.1.2. Микрокредит с графиком и микрокредит с графиком для ИП погашается частями (ежемесячными платежами) в даты платежей, установленные графиком погашений в Договоре.

11.1.3. Микрокредит для ИП со сроком до 45 дней погашается единовременным платежом в срок погашения Микрокредита на основании Договора.

11.1.4. Заемщику в Договоре назначаются определенные даты для осуществления платежа(-ей) по микрокредиту.

11.1.5. В случае, если дата погашения основного долга и (или) вознаграждения выпадает на выходной либо праздничный день, Заемщик имеет право произвести оплату основного

долга и (или) вознаграждения в следующий за ним рабочий день без уплаты неустойки (штрафа, пени).

11.1.6. Платежи по основному долгу, начисленному вознаграждению, должны быть осуществлены Заемщиком в полном объеме и в установленные сроки.

11.1.7. Сумма произведенного Заемщиком платежа по микрокредиту со сроком до 45 дней и по микрокредиту с графиком, если она недостаточна для исполнения обязательства Заемщика по Договору, погашает задолженность Заемщика в следующей очередности:

- a) задолженность по основному долгу;
- b) задолженность по вознаграждению;
- c) неустойка (штраф, пеня) в размере, определенном Договором;
- d) издержки по получению исполнения (при наличии).

11.1.8. Сумма произведенного Заемщиком платежа по микрокредиту с графиком для ИП и по микрокредиту для ИП до 45 календарных дней, если она недостаточна для исполнения обязательства Заемщика по Договору, погашает задолженность Заемщика в следующей очередности:

- a) задолженность по неустойке (штраф, пеня) в размере, определенном Договором;
- b) задолженность вознаграждению, начисленная за текущий период платежей;;
- c) задолженность по основному долгу за текущий период платежей;
- d) сумма основного долга за текущий период платежей;
- e) задолженность по вознаграждению;
- f) задолженность по основному долгу;
- g) издержки МФО по получению исполнения. (при наличии)

11.1.9. В рамках кредитного процесса допускается:

- a) полное досрочное погашение;
- b) частичное досрочное погашение.

11.1.10. При условии достаточности денег, внесенных Заемщиком в счет полного досрочного погашения задолженности, МФО осуществляет закрытие Договора;

11.1.11. При условии недостаточности внесенного платежа для закрытия микрокредита сумма внесенного платежа МФО погашает задолженность в порядке, согласно пунктам 11.1.6 и 11.1.7. Правил.

## 11.2. Методы погашения микрокредита

11.2.1. Заемщик осуществляет платежи по погашению микрокредита посредством:

- a) внесения денег на банковский счет МФО, включая перевод со счета Заемщика на счет МФО (через отделения Банка/Казпочты);
- b) внесения денег через терминалы/электронные кошельки Платежных систем, с которыми у МФО заключены соответствующие договоры (информация о способах погашения доступна и обновляется на Интернет-ресурсе МФО);
- c) оплаты через Карту с помощью функции в Личном кабинете.

11.2.2. Платеж считается полученным МФО, а обязательство Заемщика исполненным в день зачисления/перечисления платежа на банковский счет МФО и/или платежному агенту.

11.2.3. В случае, если на момент последнего платежа по Микрокредиту у Заемщика нет текущей и просроченной задолженности по Договору, в случае любых перерасчетов сумм, которые

могут возникнуть в период действия Договора, МФО вправе возвратить Заемщику сумму переплаты на основании письменного заявления Заемщика. Возврат производится путем перевода денег на банковский Счет Заемщика с удержанием комиссии Банка за перевод денег.

11.2.4. В случае, если платеж от Заемщика поступил на закрытый Договор, МФО перенаправляет сумму платежа на счет учета денег от клиента в Личном кабинете. Сумма на счете учета денег от клиента может быть использована для погашения будущих платежей по предоставленным микрокредитам или перечислена МФО на Счёт Заемщика по заявлению Заемщика.

11.2.5. Возврат Микрокредита производится только в национальной валюте РК – тенге, без привязки к любому валютному эквиваленту.

11.2.6. Метод погашения для микрокредитов с Графиком и для микрокредита с графиком для ИП:

- 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.

### **11.3. Порядок досрочного расторжения Договора о предоставлении микрокредита**

11.3.1. Договор расторгается досрочно, если Заемщик в полном объеме погашает задолженность по основному долгу и начисленному вознаграждению за период пользования Микрокредитом.

11.3.2. МФО осуществляет закрытие Договора при условии выполнения Заемщиком всех обязательств по Договору, в том числе погашения задолженности по Договору в полном объеме.

11.3.3. После закрытия Договора кредитное досье по соответствующему погашенному микрокредиту перемещается в электронный архив МФО. Хранение документов кредитного досье осуществляется в соответствии с требованиями Приказа исполняющего обязанности Министра культуры и спорта Республики Казахстан от 29 сентября 2017 года № 263 «Об утверждении Перечня типовых документов, образующихся в деятельности государственных и негосударственных организаций, с указанием срока хранения».

## **12. МОНИТОРИНГ, КОНТРОЛЬ ЗА ВЫПОЛНЕНИЕМ УСЛОВИЙ ДОГОВОРА**

12.1. 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 вправе проводить мониторинг, включающий в себя контроль за выполнением условий Договора.

12.2. Процесс проведения мониторинга может включать в себя следующие направления:

- мониторинг погашения просроченных платежей;
- поддержание связи с Заемщиком;

- c) определение возникших сложностей по исполнению обязательств по Договору у Заемщика;
- d) поиск путей по урегулированию ситуации с погашением задолженности Заемщика.

12.3. Мониторинг просроченной задолженности заключается в выполнении мероприятий по возврату просроченной задолженности, регламентированных Правилами и ВНД МФО.

### **13. ПОРЯДОК ВНЕСЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЙ В ДЕЙСТВУЮЩИЕ УСЛОВИЯ МИКРОКРЕДИТОВАНИЯ**

13.1. Внесение изменений в действующие положения Договора производятся путем заключения дополнительных соглашений к Договору в следующих случаях:

- a) на основании письменного запроса (заявления) Заемщика в произвольной форме с обязательным указанием запрашиваемых изменений и их причин, а также их обоснования, направленного в службу поддержки клиентов МФО: [help@tengeda.kz](mailto:help@tengeda.kz);
- b) в одностороннем порядке, при применении МФО улучшающих условий.

Заемщик вправе в течение четырнадцати календарных дней с даты получения уведомления отказаться в порядке, предусмотренном договором о предоставлении микрокредита, от примененных микрофинансовой организацией улучшающих условий

13.2. При обращении Заемщика в МФО с запросом об изменении условий кредитования, решение по данному вопросу принимается уполномоченным органом МФО, в полномочия которого входит рассмотрение указанного вопроса в соответствии с ВНД МФО.

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

13.4. Изменение МФО в одностороннем порядке действующих положений Договора осуществляется на основании решения уполномоченного органа МФО, в полномочия которого входит рассмотрение указанного вопроса в соответствии с ВНД МФО.

13.5. Изменения и дополнения Договора производятся, как в одностороннем порядке на улучшающих условиях, так и по соглашению сторон путем заключения дополнительных соглашений в соответствии с требованиями НПА РК.

13.6. Отсрочка платежей по основному долгу и начисленному вознаграждению по договору о предоставлении микрокредита на период, включающий срок прохождения срочной воинской службы и 60 дней после его окончания, без начисления вознаграждения по микрокредиту.

### **14. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ НЕПЛАТЕЖЕСПОСОБНЫХ КЛИЕНТОВ И РАБОТА С ПРОСРОЧЕННОЙ ЗАДОЛЖЕННОСТЬЮ**

14.1. При несоблюдении принятых Заемщиком обязательств по Договору по погашению Микрокредита МФО вправе начислять неустойку (штраф, пени) в соответствии с условиями Договора, за каждый день просрочки. В случае, если дата погашения основного долга и (или) вознаграждения выпадает на выходной либо праздничный день, Заемщик имеет право произвести оплату основного долга и (или) вознаграждения в следующий за ним рабочий день без уплаты неустойки (штрафа, пени).

14.2. МФО останавливает расчет неустойки (штрафа, пени) по просроченному микрокредиту Заемщика после 90 (девяносто) календарного дня просрочки.

14.3. При наличии у Заемщика просроченных платежей по микрокредиту, МФО осуществляет работу по возврату задолженности, путем:

- a) SMS-уведомлений;
- b) уведомлений в мессенджеры (What's app, Telegram и другие)
- c) уведомлений в Личном кабинете;
- d) оповещений на электронную почту;
- e) информационных телефонных звонков;
- f) контактов с Заемщиком и проведением консультаций;
- g) передачи задолженности Заемщика на досудебное взыскание и урегулирование коллекторскому агентству;
- h) продлении срока;
- i) направления нотариусу данных для вынесения исполнительной надписи;
- j) взыскания задолженности по микрокредиту в судебном порядке;
- k) уступки права (требования) по Договору лицам, установленным законодательством РК;
- l) иных методов, не запрещенных законодательством РК.

14.4. При наличии просрочки исполнения обязательства по Договору, но не позднее 10 (десяти) календарных дней с даты ее наступления МФО обязана уведомить Заемщика способом и в сроки, предусмотренные в Договоре, о:

- a) возникновении просрочки по исполнению обязательства по Договору и необходимости внесения платежей с указанием размера просроченной задолженности на дату, указанную в уведомлении;
- b) праве Заемщика по Договору обратиться в МФО;
- c) последствиях невыполнения Заемщиком своих обязательств по Договору.

14.5. МФО вправе привлечь коллекторское агентство для уведомления Заемщика.

14.6. В течение 30 (тридцати) календарных дней с даты наступления просрочки исполнения обязательства по Договору Заемщик вправе посетить МФО и (или) представить в письменной форме 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 том числе связанных с:

- a) изменением в сторону уменьшения ставки вознаграждения по Договору;
- b) изменением в сторону уменьшения размера ежемесячного платежа не менее чем на пятьдесят процентов от платежа, установленного графиком погашения микрокредита
- c) отсрочкой платежа по основному долгу и (или) вознаграждению;
- d) изменением метода погашения или очередности погашения задолженности, в том числе с погашением основного долга в приоритетном порядке;
- e) изменением срока Микрокредита;
- f) прощением просроченного основного долга и (или) вознаграждения, отменой неустойки (штрафа, пени) по Микрокредиту.

14.7. По истечении срока 30 (тридцати) календарных дней, заявление подается при отсутствии вступившего в законную силу судебного акта, исполнительной надписи о взыскании задолженности по договору о предоставлении микрокредита, мирового соглашения или

соглашения об урегулировании спора (конфликта) в порядке медиации, заключенного для урегулирования задолженности по договору о предоставлении микрокредита либо для исполнения судебного акта о взыскании задолженности по договору о предоставлении микрокредита, а также в случае, если право (требование) по договору о предоставлении микрокредита не было уступлено микрофинансовой организацией третьему лицу.

14.8. Перечень основных случаев, 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, повлиявшее на снижение среднемесячного дохода;
- 3) временная нетрудоспособность заемщика (более 3 (трёх) 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 не является исчерпывающим и может быть дополнен в зависимости от ситуации, повлиявшей на возможность 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 МФО вопроса внесения изменений в условия договора, в зависимости от ситуации, с которой обращается Заемщик, определяется МФО самостоятельно.

14.9. При представлении Заемщиком неполных сведений и документов МФО запрашивает их.

Заемщик предоставляет запрашиваемые документы в течение 5 (пяти) рабочих дней. Непредставление запрашиваемых документов в указанный срок является основанием для оставления заявления Заемщика без рассмотрения, о чем направляется соответствующее уведомление одним из способов:

- 1) SMS-уведомлением на абонентский номер устройства сотовой связи, указанный при регистрации;
- 2) письмом на электронную почту, указанную при регистрации;
- 3) телефонным звонком;
- 4) уведомлением в Личный кабинет клиента;
- 5) сообщением на мессенджер, с которого обращался Заемщик.

14.10. МФО в течение 15 (пятнадцати) календарных дней после дня получения заявления Заемщика рассматривает предложенные изменения в условия Договора в порядке, установленном нормативным правовым актом уполномоченного органа, и в письменной форме либо способом, предусмотренным Договором, сообщает Заемщику о (об):

- a) согласии с предложенными изменениями в условия Договора;
- b) своих предложениях по урегулированию задолженности;
- c) отказе в изменении условий Договора с указанием мотивированного обоснования причин отказа.

14.11. МФО принимает решение о согласии с предложенными изменениями в условия Договора на срок не менее трех месяцев при подаче заявления о внесении изменений в условия Договора предусмотренных подпунктами б), с) пункта 14.6 настоящих Правил заемщиком-физическими 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.

14.12. Решение о согласии с предложенными изменениями в условия Договора заключенного с заемщиком - физическим лицом, указанным в подпункте 1 пункта 14.11. Правил 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.

14.13. Заемщик в течение 15 (пятнадцати) календарных дней с даты получения решения МФО, предусмотренного пунктом 14.6 Правил., или при недостижении взаимоприемлемого решения об изменении условий Договора вправе обратиться в Уполномоченный орган с одновременным уведомлением МФО.

Уполномоченный орган рассматривает обращение Заемщика при представлении доказательств его обращения в МФО и недостижения с МФО взаимоприемлемого решения об изменении условий Договора.

Обращение Заемщика рассматривается Уполномоченным органом в порядке, установленном законодательством РК.

14.14. В случаях неудовлетворения требования, предусмотренного подпунктом а) пункта 14.4. Правил либо отсутствия согласия между Заемщиком и МФО по изменению условий Договора МФО вправе:

- а) рассмотреть вопрос о применении мер в отношении Заемщика. Принятие решения о применении мер осуществляется в соответствии с Правилами работы по возврату задолженности;
- б) передать задолженность на досудебные взыскание и урегулирование коллекторскому агентству. Передача задолженности на досудебные взыскание и урегулирование коллекторскому агентству допускается при наличии в Договоре права МФО на привлечение коллекторского агентства при допущении Заемщиком просрочки исполнения обязательств по Договору;
- с) применить меры, предусмотренные законодательством РК и (или) Договором, в том числе обратиться с иском в суд о взыскании суммы долга по Договору.

14.15. МФО не вправе уступать право (требование) по договору о предоставлении микрокредита без согласия заемщика, если иное не предусмотрено законами Республики Казахстан или договором о предоставлении микрокредита.

14.16. Исполнительная надпись нотариуса может быть совершена по выбору МФО (взыскателя), на основании заявления МФО:

- а) по месту регистрации (юридический адрес должника – физического лица);
- б) по месту жительства должника (фактический адрес физического лица, указанный в договоре должником на момент его заключения);

- 14.17. Микрофинансовым омбудсманом является независимое в своей деятельности физическое лицо, осуществляющее урегулирование разногласий, возникающих из договора о предоставлении микрокредита, заключенного между микрофинансовой организацией и физическим лицом по его обращению, с целью достижения согласия об удовлетворении прав и охраняемых законом интересов физического лица и МФО.
- 14.18. Микрофинансовым омбудсманом осуществляется урегулирование разногласий, возникающих между заемщиком, являющимся физическим лицом, и лицом, которому уступлено право (требование) по заключенному с таким заемщиком договору о предоставлении микрокредита, на основании обращения заемщика.
- 14.19. По обращениям заемщиков-физических лиц, касающимся изменения условий исполнения обязательств по договорам о предоставлении микрокредита микрофинансовый омбудсман содействует в достижении сторонами взаимоприемлемого решения и принятии согласованного сторонами решения об изменении условий исполнения обязательств по договору о предоставлении микрокредита.
- В случае несогласия с решением микрофинансового омбудсмана заинтересованная сторона вправе обратиться в суд.
- 14.20. МФО осуществляет классификацию активов и условных обязательств по предоставленным микрокредитам.
- 14.21. При определении размеров провизий, МФО руководствуется действующим законодательством РК, НПА уполномоченного органа, требованиями Международных стандартов финансовой отчетности (МСФО), а также учетной политикой МФО.

## **15. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ КЛИЕНТОВ, ВОЗНИКАЮЩИХ В ПРОЦЕССЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МИКРОФИНАНСОВЫХ УСЛУГ**

15.1. МФО осуществляет работу по следующим обращениям клиентов:

- a) Письменными обращениями, поступившими нарочно, почтовой связью, на электронную почту и интернет-ресурс МФО;
- b) Устными обращениями, поступившими по телефону и при непосредственном посещении клиентом МФО.

15.2. МФО осуществляет прием и регистрацию обращений в следующем порядке:

- a) Письменные обращения клиентов регистрируются в журнале регистрации письменных обращений.
- b) Клиенту выдается документ, подтверждающий прием его письменного обращения на бумажном носителе, либо делается соответствующая отметка на копии обращения. Отказ в приеме обращений не допускается.
- c) Обращения клиентов, поступающие на электронную почту [help@tengeda.kz](mailto:help@tengeda.kz) приравниваются к письменным обращениям и регистрируются в журнале регистрации письменных обращений.
- d) Обращения клиентов по телефону регистрируются. Запись телефонных разговоров с клиентом производится с его согласия при уведомлении об этом в начале разговора.
- e) Обращения, поступившие в МФО в устной форме (*по телефону или при личном посещении клиентом МФО*), 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 подлежит регистрации в журнале регистрации письменных обращений МФО. Клиент информируется о необходимых процедурах для получения ответа и о сроках рассмотрения таких обращений.

15.3. Срок рассмотрения обращения клиента составляет 15 (пятнадцать) рабочих дней со дня поступления обращения в МФО. При необходимости установления фактических обстоятельств срок рассмотрения обращения продлевается на 15 (пятнадцать) рабочих дней. Клиент извещается о продлении срока в течении 3 (трех) рабочих дней со дня принятия решения о продлении.

15.4. В случае недостаточности предоставленной информации МФО запрашивает дополнительные документы и сведения у клиента.

15.5. Ответ на обращение считается доставленным, если он направлен клиенту следующим образом:

- a) по месту жительства, указанному в Договоре либо в обращении клиента, заказным письмом с уведомлением о его вручении;
- b) на адрес электронной почты, указанный в Договоре либо в обращении клиента;
- c) путем отправки текстового SMS-сообщения или push-уведомления с ответом либо со ссылкой на интернет-ресурс, содержащий полный текст ответа клиенту;
- d) при явке клиента (его уполномоченного представителя) в МФО ответ вручается под роспись лично в руки, о чем делается отметка в журнале регистрации письменных обращений;
- e) с использованием иных средств связи, обеспечивающих фиксирование доставки.

- f) 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.

## 16. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ УЧАСТНИКОВ МИКРОКРЕДИТОВАНИЯ

### 16.1. Права и обязанности МФО

#### 16.1.1. МФО обязуется:

- a) в случае изменения места нахождения либо изменения наименования письменно известить об этом уполномоченный орган, а также Заявителей/Заемщиков путем опубликования соответствующей информации в 2 (двух) печатных изданиях на казахском и русском языках по месту нахождения МФО, либо путем размещения соответствующего уведомления каждого Заявителя/Заемщика в срок не позднее 30 (тридцати) календарных дней с даты таких изменений через Личный кабинет;
- b) разместить копию Правил предоставления микрокредитов МФО на Интернет-ресурсе МФО;
- c) проинформировать Заявителя/Заемщика о его правах и обязанностях, связанных с получением микрокредита, об условиях Договора, о возможностях и порядке изменения его условий, полную и достоверную информацию о перечне и размере всех платежей, связанных с получением, обслуживанием и погашением (возвратом) микрокредита, а также порядке действий в случае нарушения условий Договора;
- d) МФО обязано 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;
- e) для Микрокредитов с графиком и Микрокредитов для ИП предоставлять Заявителю до заключения Договора 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 МФО физическим лицам, и временными базами для расчета вознаграждения по таким микрокредитам, установленными нормативным правовым актом уполномоченного органа, с периодичностью, установленной в Договоре, следующими методами погашения:
- 1) 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;
- 2) 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.
- f) сообщать уполномоченному органу по финансовому мониторингу сведения в соответствии с Законом Республики Казахстан «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма»;

- g) финансировать Заемщика путем предоставления ему микрокредита, в пределах суммы и на условиях Договора;
  - h) соблюдать тайну предоставления микрокредита в соответствии с законодательством РК;
  - i) осуществлять классификацию активов 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 поступления налогов других обязательных платежей в бюджет;
  - j) соблюдать пруденциальные нормативы и иные обязательные к соблюдению нормы и лимиты, методику их расчетов, установленные уполномоченным органом;
  - k) предоставлять в НБ РК финансовую и иную отчетность, перечень, формы, сроки и порядок предоставления которой устанавливаются НПА НБ РК по согласованию с уполномоченным органом;
  - l) до заключения Договора предоставить клиенту информацию об условиях предоставления микрокредита и перечень документов необходимых для заключения Договора, а также информацию о сроках и предельных суммах микрокредита;
  - m) консультировать клиента по возникшим вопросам микрокредитования и предоставить клиенту необходимое время для ознакомления с условиями Договора
  - n) уведомить Заемщика (или его уполномоченного представителя) при заключении договора уступки права (требования) по Договору (далее – договор уступки)
- 2) до заключения договора уступки о возможности перехода прав (требований) по Договору третьему лицу, а также об обработке персональных данных Заемщика в связи с такой уступкой способом, предусмотренным в Договоре либо не противоречащим законодательству РК;
- 3) о состоявшемся переходе права (требования) третьему лицу способом, предусмотренным Договором либо не противоречащим законодательству РК, в течение 30 (тридцати) календарных дней со дня заключения договора уступки с указанием необходимости осуществления дальнейших платежей по Договору третьему лицу (наименование, место нахождения и банковские реквизиты лица, которому уступлены права (требования) по Договору, либо в случае передачи прав (требований) по Договору в доверительное управление - сервисной компании), объема переданных прав (требований), размера и структуры задолженности по Договору (основной долг, вознаграждение, комиссии, неустойка (штраф, пеня) и других подлежащих уплате сумм);
- o) после заключения договора уступки переводить деньги, полученные в счет погашения задолженности по Договору, на банковский счет лица, которому уступлены права (требования) по Договору, с предоставлением расшифровки платежей в разрезе каждого заемщика.
- p) в случае обращения Заемщика в МФО с письменным обращением при возникновении спорных ситуаций по получаемым услугам, предоставить ответ в письменной форме;
- q) в период обслуживания договора о предоставлении микрокредита по запросу Клиента в течение 3 (трех) рабочих дней со дня получения запроса предоставить в письменной форме сведения о (об):
- 1) сумме денег, выплаченных МФО;

- 2) размере просроченной задолженности (*при наличии*);
  - 3) остатке долга;
  - 4) размерах и сроках очередных платежей;
- г) после полного погашения задолженности по микрокредиту по заявлению Клиента в течении 3 (трех) рабочих дней со дня получения такого заявления предоставить Клиенту справку об отсутствии задолженности перед МФО;
- с) по заявлению клиента в срок не более 3 (трех) рабочих дней и не чаще 1 (одного) раза в месяц предоставить информацию в письменной форме или способом, предусмотренным договором о распределении поступающих денег клиента в счет погашения задолженности по договору.
- т) по заявлению Клиента о частичном или полном досрочном возврате МФО предоставленных по договору денег, МФО в срок не более 3 (трех) рабочих дней в письменной форме сообщает Клиенту размер причитающейся к возврату суммы.
- и) предоставить сведения, предусмотренные в пунктах т), q), г), с) с указанием суммы основного долга, вознаграждения, неустойки, а также других подлежащих оплате сумм.
- в) соблюдать порядок расчета и предельное значение КДН Заемщика МФО, установленные НПА уполномоченного органа, в порядке, установленном внутренними нормативными документами МФО;
- w) отказывать в предоставлении микрокредита в случаях, предусмотренных Законом РК «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма»;
- х) в случае изменения состава участников (акционеров) письменно известить уполномоченный орган об этом и о соответствии участников (акционеров) требованиям пункта 6 статьи 14 Закона о МФО в срок не позднее 10 (десяти) календарных дней с даты такого изменения;
- у) уведомить Заемщика об изменении условий Договора при применении улучшающих условий в порядке, предусмотренном в Договоре;
- з) по заявлению Заемщика осуществлять перевод микрокредита или части микрокредита третьему лицу в целях оплаты за товары, работы или услуги;
- аа) для Микрокредита с графиком и Микрокредитов для ИП приложить к Договору подписанный сторонами график погашения микрокредита;
- бб) соблюдать иные требования, установленные законодательством РК, ВНД МФО и условиями заключенного Договора.

#### 16.1.2. МФО имеет право:

- а) предоставлять микрокредиты с обеспечением либо без обеспечения исполнения обязательства в соответствии с гражданским законодательством РК;
- б) предоставлять микрокредиты электронным способом в порядке, определяемом уполномоченным органом;
- с) уступить право (требование) по Договору в порядке и на условиях, определяемых уполномоченным органом, в соответствии с законодательством о МФО и Договором;
- д) напоминать Заемщику с помощью SMS-уведомлений, мессенджеров (What's app, Telegram), писем на электронную почту, телефонных звонков о предстоящем погашении

задолженности по микрокредиту, а также о необходимости осуществления других мероприятий, связанных с микрокредитом, предоставленным Заемщику;

е) 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 40 (сорок) календарных дней

ф) взыскать задолженность, включая основной долг, вознаграждение и неустойку (штраф, пению) на основании исполнительной надписи нотариуса без получения согласия Заемщика в случае недостижения соглашения по урегулированию задолженности по результатам рассмотрения заявления Заемщика и непредставлении Заемщиком возражений по задолженности;

г) при наличии согласия Заемщика, в порядке и на условиях, установленных законодательством РК о кредитных бюро и формировании кредитных историй, предоставлять информацию о Заемщике, необходимую для формирования кредитных историй, в кредитные бюро, которые имеют лицензию на право осуществления деятельности кредитного бюро;

х) при наличии согласия Заемщика запрашивать / получать информацию из кредитных бюро, НАО «ГК «Правительство для граждан» и других организаций;

и) при наличии согласия Заемщика проверять и обрабатывать его персональные данные;

ж) по своему усмотрению, в случае отсутствия у Клиента неисполненных обязательств по Договору перед МФО, прекратить обработку персональных данных Заемщика, уничтожив их;

к) предоставлять негативную информацию в кредитные бюро и получать предоставленную кредитными бюро негативную информацию о субъекте кредитной истории в части просроченной задолженности свыше 180 (ста восьмидесяти) календарных дней;

л) требовать от Заемщика надлежащего исполнения всех обязанностей, принятых в соответствии с заключенным Договором;

м) при наличии просроченных платежей по микрокредиту, осуществлять работу по возврату задолженности, в том числе путем:

- SMS-уведомлений;
- мессенджеров (What's App, Telegram и другие)
- уведомлений в Личном кабинете;
- оповещений на электронную почту;
- информационных телефонных звонков;
- контактов с Заемщиком и проведением консультаций;
- передачи задолженности Заемщика на досудебное взыскание и урегулирование коллекторскому агентству;
- продлении срока;
- направления нотариусу данных для вынесения исполнительной надписи;
- взыскания задолженности по микрокредиту в судебном порядке;
- уступки права (требования) по Договору лицам, установленным законодательством РК;
- иных методов, не запрещенных законодательством РК.

н) сообщать Заемщику с помощью SMS-уведомлений, мессенджеров (What's app, Telegram), писем на электронную почту, телефонных звонков об акциях, новых

предложениях и другой информации в рамках маркетинговой деятельности МФО, проводить акции, бонусные программы и иные маркетинговые активности и сообщать об их условиях и периоде проведения на Интернет-ресурсе дополнительно;

о) взаимодействовать с заемщиком, имеющим просроченную задолженность, и (или) его представителем, и (или) третьим лицом, связанным обязательствами с МФО в рамках договора в следующем порядке:

- 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;
- 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;

п) взаимодействовать с третьим лицом, в целях установления места нахождения и (или) контактных данных заемщика для урегулирования и (или) погашения просроченной задолженности.

q) запрашивать у Заявителя / Заемщика / Залогодателя (при его наличии) документы и сведения, необходимые для заключения Договора и исполнения обязательств по нему, определенных настоящими Правилами и ВНД МФО;

r) отказать в предоставлении микрокредита на стадии рассмотрения Заявления на предоставление микрокредита без разъяснения причин в любой форме;

s) отказаться от заключения Договора;

t) формировать кредитное досье, содержащее данные о Заемщике и заключенном с ним Договоре;

u) осуществлять мониторинг Заемщика и его обязательств перед МФО, в том числе контроль за исполнением Договора;

v) при наличии просроченных платежей по микрокредиту, осуществлять работу по возврату задолженности, в том числе действия, указанные в положениях настоящих Правил и Договоре;

w) осуществлять фотосъемку Заявителя/Заемщика/Залогодателя (при его наличии), а также вести аудио и видеозапись разговора с ним в целях контроля за процессом кредитования, при наличии предупреждения Заявителя/Заемщика/Залогодателя (при его наличии) об указанных действиях;

x) осуществлять наряду с микрофинансовой деятельностью иную деятельность с учетом ограничений, установленных действующими НПА РК;

y) изменять условия Договора в одностороннем порядке в сторону их улучшения для Заемщика;

z) вносить изменения в настоящие Правила. После внесения изменений настоящие Правила продолжают действовать в измененном виде и регулируют отношения с Заемщиками, обратившимися за предоставлением Микрокредита после даты внесения изменений. К отношениям с Заемщиками, заключившими Договор до внесения изменения, применяются Правила в прежней редакции;

аа) иные права в соответствии с законодательством РК и условиями заключенного Договора.

#### **16.1.3. МФО не вправе:**

а) изменять условия Договора в одностороннем порядке, за исключением случаев их улучшения для Заемщика.

Под улучшением условий Договора для Заемщика понимаются:

- изменение в сторону уменьшения или полная отмена неустойки (штрафа, пени);
- изменение в сторону уменьшения ставки вознаграждения по Договору.

б) в одностороннем порядке изменять ставки вознаграждения (за исключением случаев их снижения) и (или) способ и метод погашения микрокредита, а также устанавливать иные изъятия в соответствии с требованиями (предписаниями) уполномоченного органа РК;

с) предоставлять микрокредит, не связанный с осуществлением предпринимательской деятельности, физическому лицу, имеющему просроченную задолженность по банковскому займу и (или) микрокредиту свыше 90 (девяноста) календарных дней;

д) 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.

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

ф) требовать от Заемщика, являющегося физическим лицом, досрочно полностью или частично возвратившего МФО сумму микрокредита, неустойку (штраф, пени) и другие платежи за досрочный возврат микрокредита;

г) требовать выплаты вознаграждения, неустойки (штрафов, пени) по истечении 90 (девяноста) последовательных календарных дней просрочки исполнения обязательств по погашению любого из платежей по суммам основного долга и (или) вознаграждения по Микрокредиту Заемщика - физического лица, не связанному с осуществлением предпринимательской деятельности;

х) взимать неустойку (штраф, пени) в случае, если дата погашения основного долга или вознаграждения выпадает на выходной либо праздничный день, и уплата вознаграждения и (или) основного долга производится в следующий за ним рабочий день;

и) индексировать обязательства и платежи по Договору, выданному в тенге, с привязкой к любому валютному эквиваленту

ж) заключать договор с третьими лицами, предметом которого является оказание услуг по досудебному взысканию и урегулированию задолженности, а также сбору информации, связанной с задолженностью Заемщика, за исключением случаев заключения такого договора с коллекторским агентством.

к) в период нахождения задолженности на досудебных взысканиях и урегулировании у коллекторского агентства обращаться с иском в суд о взыскании задолженности и/или требовать выплаты вознаграждения за период нахождения задолженности в работе у

коллекторского агентства, а также начислять в указанный период неустойку (штраф, пено) за несвоевременное погашение основного долга и вознаграждения

- l) уступить право (требование) по Договору в отношении одного Заемщика нескольким лицам, за исключением случаев, когда данные права (требования) являются предметом сделки секьюритизации;
- m) увеличивать сумму Микрокредита по Договору.

## 16.2. Права и обязанности Заявителя

### 16.2.1. Заявитель имеет право:

- a) ознакомиться с Правилами, тарифами МФО по предоставлению микрокредитов;
- b) получать полную и достоверную информацию о порядке и об условиях предоставления Микрокредита, включая информацию обо всех платежах, связанных с получением, обслуживанием и погашением (возвратом) Микрокредита;
- c) отказаться от заключения Договора.

### 16.2.2. Заявитель обязан:

- a) предоставлять документы и сведения, запрашиваемые МФО для принятия решения по предоставлению микрокредита, определенные перечнем документов, необходимых для получения микрокредита, а также порядком ведения кредитного досье по Договору, необходимые для заключения Договора и договоров, обеспечивающих исполнение обязательств Заемщика;
- b) нести иные права и обязанности в соответствии с законодательством РК.

## 16.3. Права и обязанности Заемщика

### 16.3.1. Заемщик имеет право:

- a) получать полную и достоверную информацию о порядке и об условиях предоставления Микрокредита, включая информацию обо всех платежах, связанных с получением, обслуживанием и возвратом Микрокредита;
- b) ознакомиться с правилами предоставления микрокредитов, тарифами МФО по предоставлению микрокредитов;
- c) распоряжаться полученным микрокредитом в порядке и на условиях, установленных Договором;
- d) защищать свои права в порядке, установленном НПА РК;
- e) в случае, если дата погашения основного долга и (или) вознаграждения выпадает на выходной либо праздничный день, произвести оплату основного долга и (или) вознаграждения в следующий за ним рабочий день без уплаты неустойки (штрафа, пени) и иных видов штрафных санкций;
- f) досрочно полностью или частично возвратить МФО сумму микрокредита, предоставленную по Договору, без оплаты неустойки (штрафа, пени);
- g) обратиться к банковскому омбудсману в случае уступки МФО права (требования) по Договору для урегулирования разногласий с лицом, которому такое право уступлено. Указанное право распространяется на Заемщика, являющегося физическим лицом;

- h) письменно обратиться в МФО при возникновении спорных ситуаций по получаемым услугам;
- i) обратиться в МФО с заявлением о перечислении суммы микрокредита продавцу товаров (работ, услуг), с указанием размера суммы микрокредита и реквизитов счетов/платежных карточек, на которые необходимо осуществить перевод (указанное заявление составляется по форме МФО);
- j) в случае полного досрочного погашения Микрокредита получить справку об отсутствии задолженности в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня подачи заявления о получении справки;
- k) осуществлять иные права в соответствии с законодательством РК и условиями заключенного Договора.

#### **16.3.2.Заемщик обязан:**

- a) возвратить полученный Микрокредит и выплатить вознаграждение по нему в сроки и порядке, которые установлены Договором;
- b) оплатить неустойку (штрафы, пени) и издержки МФО по получению исполнения в связи с несвоевременным или неисполнением Договора в сроки, согласованные сторонами в порядке и на условиях законодательства РК;
- c) предоставлять документы и сведения, запрашиваемые МФО для принятия решения по предоставлению микрокредита и иных случаях в период действия Договора;
- d) отслеживать изменения в Правила путем ознакомления с информацией, размещенной на Интернет-ресурсе. Заемщик принимает на себя ответственность и все возможные риски, связанные с неполучением информации об изменениях в Правила;
- e) периодически отслеживать и отвечать при необходимости на информацию, направляемую МФО через Личный кабинет, в случае если Заемщик не прислал возражения в течении 5 (пяти) дней на информацию, письма, обращения, претензии, направленные Заемщику посредством Личного кабинета, такая информация считается надлежащим образом доставленной, а Заемщик своевременно ознакомленным, при этом стороны пришли к соглашению, что направление такой информации в ином виде не требуется;
- f) нести иные обязательства в соответствии с законодательством РК и условиями заключенного Договора.

## **17. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ**

### **17.1. Персональные данные**

17.1.1. При регистрации на интернет-ресурсе МФО Заявитель дает разрешение на сбор своих персональных данных (информации и документов, полученных МФО от него), для дальнейшего осуществление их обработки, проверки, систематизации, накопления, хранения, уточнения (обновления, изменения), использования, обезличивания, блокирования, уничтожения, защиты.

17.1.2. Период действия согласия на сбор своих персональных данных начинается с момента регистрации заемщика на интернет-ресурсе [tengeda.kz](http://tengeda.kz) и действует до подачи отзыва данного согласия.

При этом, заемщик или его законный представитель не может отозвать данное согласие в случаях, если это противоречит законам Республики Казахстан, либо при наличии неисполненного обязательства.

17.1.3.Персональные данные Клиентов МФО являются конфиденциальной, охраняемой информацией и на них распространяются требования, установленные действующим законодательством РК и ВНД МФО к защите конфиденциальной информации.

17.1.4.Вопросы сбора и обработки персональных данных, процедуры по защите персональных данных, направленные на предотвращение и выявление нарушений законодательства РК, устранение последствий таких нарушений регламентированы ВНД МФО - Политика конфиденциальности в отношении сбора, обработки и защиты персональных данных субъектов на Интернет-ресурсе: <https://tengeda.kz>, размещенной на Интернет-ресурсе МФО.

## **17.2. Тайна предоставления микрокредита**

17.2.1.МФО гарантирует соблюдение тайны предоставления микрокредитов, информацию об операциях Заемщиков, за исключением случаев, установленных законодательством РК.

17.2.2.Тайна предоставления микрокредита включает в себя сведения о Заемщиках, размерах микрокредитов, об иных условиях Договора, относящихся к Заемщику, и об операциях МФО (за исключением Правил).

17.2.3.Тайна предоставления микрокредита может быть раскрыта только Заемщику, любому третьему лицу на основании письменного согласия Заемщика, данного в момент его личного присутствия в МФО, кредитному бюро по предоставленным микрокредитам в соответствии с законами РК, а также лицам, указанным в пунктах 16.2.4. -16.2.6. Правил.

17.2.4.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.

17.2.5.Сведения о Заемщиках, размерах микрокредитов, об иных условиях Договора, относящихся к Заемщику, об операциях, проводимых МФО, может быть предоставлена:

- a) 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;
- b) органам национальной безопасности и Службе государственной охраны РК с санкции прокурора по их требованию о предоставлении информации, необходимой для предупреждения, вскрытия и пресечения разведывательных и подрывных акций;
- c) судам: по находящимся в их производстве делам на основании определения, постановления, решения и приговора суда;
- d) 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;
- e) прокурору: на основании постановления о производстве проверки в пределах его компетенции по находящемуся у него на рассмотрении материалу;
- f) органам государственных доходов исключительно в целях налогового администрирования: по вопросам, связанным с налогообложением проверяемого лица, на основании предписания;

- g) представителям Заемщика: на основании доверенности, по Заемщику, являющемуся физическим лицом, на основании нотариально удостоверенной доверенности;
- h) 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 5 (пяти) лет до возбуждения дела о банкротстве и (или) реабилитации с санкции прокурора;
- i) 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;
- j) 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.

17.2.6. Сведения о Заемщике, размере Микрокредита, об иных условиях Договора, относящихся к Заемщику, в случае смерти Заемщика, помимо лиц, предусмотренных в пункте 16.2.4. настоящих Правил, также выдаются на основании письменного запроса:

- a) лицам, указанным Заемщиком в завещании;
- b) нотариусам: по находящимся в их производстве наследственным делам на основании письменного запроса нотариуса;
- c) иностранным консульским учреждениям: по находящимся в их производстве наследственным делам.

17.2.7. Тайна предоставления Микрокредита может быть раскрыта банковскому омбудсмену по находящимся у него на рассмотрении обращениям заемщиков - физических лиц по урегулированию разногласий, возникающих из Договора, право (требование) по которому было уступлено лицу, установленному законодательством РК.

17.2.8. Тайна предоставления микрокредита может быть раскрыта банковскому омбудсману по находящимся у него на рассмотрении обращениям заемщиков - физических лиц по урегулированию разногласий, возникающих из Договора, права (требования) по которому уступлены лицам, установленным законодательством РК.

17.2.9. Не является раскрытием тайны предоставления Микрокредита:

- a) предоставление МФО негативной информации в кредитные бюро и предоставление кредитными бюро негативной информации о субъекте кредитной истории в части просроченной задолженности свыше 180 (ста восьмидесяти) календарных дней;
- b) предоставление лицами, указанными в части первой пункта 5 статьи 9-1 Закона о МФО информации по Договору лицам, указанным в пункте 4 и части первой пункта 5 статьи 9-1 Закона о МФО при уступке (переуступке) прав (требований) по Договору;
- c) предоставление лицами, указанными в части первой пункта 5 статьи 9-1 Закона о МФО информации по микрокредиту коллекторскому агентству в рамках договора о взыскании задолженности, заключенного с данным коллекторским агентством или

сервисной компании в рамках доверительного управления в соответствии со статьей 9-1 Закона о МФО;

д) обмен информацией, в том числе сведениями, составляющими тайну предоставления микрокредита, между Национальным Банком РК и уполномоченным органом;

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

## **18. ПОДСУДНОСТЬ И РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ**

18.1.МФО вправе совершать любые действия, не противоречащие действующему законодательству РК, для защиты собственных прав и интересов, ущемленных или нарушенных вследствие неисполнения или ненадлежащего исполнения Заемщиком обязательств по Договору предоставления микрокредита. По требованию МФО Заемщик оплачивает все связанные с этим убытки МФО, включая без ограничения административные, судебные расходы, а также расходы, связанные с досудебным взысканием задолженности путем привлечения третьих лиц.

18.2.В случае невозможности разрешения спора в досудебном порядке по любым основаниям, все споры и разногласия передаются на рассмотрение в суд по месту регистрации МФО, а по микрокредитам для ИП в специализированный межрайонный суд по экономическим делам города Алматы.

## **19. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ОПЦИИ ДЛЯ ЗАЕМЩИКОВ МФО**

19.1.В случае, если у Заемщиков МФО возникли трудности со своевременным погашением микрокредита в срок, установленный по Договору, каждый случай Заемщика рассматривается в индивидуальном порядке при обращении Клиента в МФО.

19.2.МФО предусматривает включая, но не ограничиваясь, следующие возможности по урегулированию ситуации с Заемщиками:

- а) изменение даты платежа;
- б) продление срока микрокредита;
- в) предоставление графика погашения задолженности;
- г) списание части задолженности.

19.3.Обращения Заемщиков рассматриваются в установленные НПА РК сроки. В зависимости от принятого решения, Заемщику может быть направлено дополнительное соглашение с новыми условиями, предложены иные, чем в Заявлении, варианты для урегулирования или предоставлен отказ.

19.4.В случае выхода Заемщика на просрочку, а также до выхода на просрочку МФО вправе рассмотреть вопрос о предоставлении Заемщику одной из опций, согласно п.18.2.

- 19.5.Подача заявления Заемщика о возможности получения одной из опций по Микрокредиту предусматривается онлайн на Интернет-ресурсе через Личный кабинет, терминалы приема платежей или путем обращения на электронную почту [help@tengeda.kz](mailto:help@tengeda.kz).
- 19.6.Условием получения опций предоставления графика погашения задолженности или рефинансирования Микрокредита может являться уплата единовременным платежом Заемщиком Вознаграждения (а в случае выхода на просрочку, начисленной неустойки (штраф, пени) за фактические дни просрочки) по микрокредиту начисленного на дату обращения Заемщика в МФО.
- 19.7.В случае выхода Заемщика на просрочку и наличие подтверждающих документов об ухудшении материального положения Заемщик вправе письменно обратиться в МФО. В обращении Заемщик подробно указывает причины, по которым не предоставляется возможным своевременно погасить задолженность по микрокредиту и прикладывает подтверждающие документы.

## **20. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

- 20.1.Настоящие Правила могут изменяться и дополняться с учетом изменений в структуре портфеля микрокредитов, финансовых результатов деятельности МФО, изменения действующего законодательства РК, а также с учетом изменений в экономической ситуации и в конъюнктуре финансовых рынков РК.
- 20.2.Внутренняя кредитная политика и процедуры МФО исходят из требований законодательства РК, регулирующих деятельность микрофинансовых организаций.
- 20.3.Работники МФО, в функциональные обязанности которых входит работа с микрокредитами, должны детально ознакомиться с настоящими Правилами, а также требованиями законодательства РК, регулирующими деятельность микрофинансовых организаций.
- 20.4.В случае, если при изменении законодательства РК отдельные нормы Правил вступают в противоречие с действующим законодательством РК, эти нормы Правил утрачивают силу и до момента внесения изменений в Правила необходимо руководствоваться действующим законодательством РК и иными требованиями и/или актами Уполномоченного органа.
- 20.5.Во всем остальном, что не предусмотрено Правилами, должностные лица и иные работники структурных подразделений МФО руководствуются нормами законодательства РК, включая ВНД МФО.
- 20.6.Настоящие Правила вступают в силу с даты их утверждения уполномоченным органом МФО и опубликования на Интернет-ресурсе.

## ЛИСТ ОЗНАКОМЛЕНИЯ

## ЛИСТ ОЗНАКОМЛЕНИЯ