



ТОО Микрофинансовая организация "Деньги говорят"

Версия: 09

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

город Алматы  
2022 год

### ВЕДОМОСТЬ ИЗМЕНЕНИЙ ДОКУМЕНТА

Версия	Дата документа	Дополнения и/или изменения	Дата вступления в силу документа и документ которым принят
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

## СОДЕРЖАНИЕ

ОПРЕДЕЛЕНИЯ, ТЕРМИНЫ И СОКРАЩЕНИЯ	5
1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	10
2. ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К МИКРОКРЕДИТОВАНИЮ	11
3. ПОРЯДОК ПОДАЧИ ЗАЯВЛЕНИЯ НА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ МИКРОКРЕДИТА И ПОРЯДОК ЕГО РАССМОТРЕНИЯ	12
4. ПОРЯДОК ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРА О ПРЕДОСТАВЛЕНИИ МИКРОКРЕДИТА	17
5. ПРЕДЕЛЬНЫЕ СУММЫ И СРОКИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МИКРОКРЕДИТА	19
6. ПРЕДЕЛЬНЫЕ ВЕЛИЧИНЫ СТАВОК ВОЗНАГРАЖДЕНИЯ ПО ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫМ МИКРОКРЕДИТАМ	19
7. ПОРЯДОК ВЫПЛАТЫ ВОЗНАГРАЖДЕНИЯ ПО ПРЕДОСТАВЛЕННЫМ МИКРОКРЕДИТАМ	20
8. ТРЕБОВАНИЯ К ПРИНИМАЕМОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ	20
9. ПРАВИЛА РАСЧЕТА ГОДОВОЙ ЭФФЕКТИВНОЙ СТАВКИ ВОЗНАГРАЖДЕНИЯ ПО ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫМ МИКРОКРЕДИТАМ	20
10. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ МИКРОКРЕДИТА И ФОРМИРОВАНИЕ КРЕДИТНОГО ДОСЬЕ	21
11. ПОРЯДОК И МЕТОДЫ ПОГАШЕНИЯ МИКРОКРЕДИТОВ	22
12. МОНИТОРИНГ, КОНТРОЛЬ ЗА ВЫПОЛНЕНИЕМ УСЛОВИЙ ДОГОВОРА	24
13. ПОРЯДОК ВНЕСЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЙ В ДЕЙСТВУЮЩИЕ УСЛОВИЯ МИКРОКРЕДИТОВАНИЯ	24
14. РАБОТА С ПРОСРОЧЕННОЙ ЗАДОЛЖЕННОСТЬЮ	24
15. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ УЧАСТНИКОВ МИКРОКРЕДИТОВАНИЯ	27
16. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ	35
17. ПОДСУДНОСТЬ И РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ	35
18. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ОПЦИИ ДЛЯ ЗАЕМЩИКОВ МФО	35
19. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ	36

## ОПРЕДЕЛЕНИЯ, ТЕРМИНЫ И СОКРАЩЕНИЯ

<b>Определения, термины и сокращения</b>	<b>Описание</b>
<b>Анкета</b>	раздел Интернет-ресурса МФО, в котором Заявитель указывает достоверные и полные данные, на основании которых МФО принимает решение о возможности предоставлении 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 вернуть 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, заключившее с МФО Договор о предоставлении микрокредита
<b>Закон о МФО</b>	Закон РК от 26 ноября 2012 года № 56-V «О микрофинансовой деятельности» с действующими изменениями и дополнениями
<b>Заявитель</b>	дееспособное физическое лицо, являющееся гражданином 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>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, заключившее с МФО Договор о предоставлении микрокредита или подавшее (намеревающиеся подать) заявление на получение микрокредита
<b>Коллекторское агентство</b>	юридическая организация, включенная 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 историй 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 законодательством РК и ВНД МФО, на условиях платности, срочности и возвратности.
<b>МЗП</b>	минимальная заработная плата, размер которой устанавливается ежегодно законом Республики Казахстан о республиканском бюджете на соответствующий финансовый год.
<b>МРП</b>	месячный расчётный 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 (ОТР- 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>Просроченный микрокредит</b>	микрокредит, не уплаченный Заемщиком в срок, установленный Договором, по которому имеется задолженность
<b>РК</b>	Республика Казахстан
<b>Скоринг</b>	система оценки кредитоспособности (кредитных рисков) Заемщика, основанная на численных статистических методах используемая МФО
<b>Согласие на обработку персональных данных</b>	означает, что подача Заявки на получения микрокредита 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
---------------------------	---

---

## 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-V «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) Постановлением Правления Национального Банка РК № 209 от 26 ноября 2019 года «Об установлении предельного значения вознаграждения по договору о предоставлении микрокредита»;
  - g) другими НПА и ВНД МФО.
- 1.2. Правила определяют порядок и условия предоставления электронным способом микрокредитов физическим лицам, 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 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 оферт (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 КДН, которых не превышает, установленный уполномоченным органом предел, равный числу - 0.5 (ноль целых пять десятых);
- f) 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;
- g) обладающие правоспособностью и дееспособностью, а равно всеми правами и полномочиями, необходимыми и достаточными для заключения Договора;
- h) 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);
- i) для краткосрочных микрокредитов, у которых, отсутствует на момент рассмотрения Заявления о предоставлении микрокредита, просроченная задолженность перед МФО, а также иным беззалоговым банковским займам и микрокредитам свыше 60 (шестидесяти) календарных дней, в размере, равном или превышающем пятикратный размер МРП;
- j) 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 нецелевое использование микрокредита (потребительское кредитование).

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 2 (два) вида микрокредитов:

- a) краткосрочные Микрокредиты;
- b) Микрокредиты с графиком.

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

2.2.5. В каждом Договоре 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 самостоятельно ознакомливается с Правилами, политиками и иными ВНД МФО, методом и способами погашения, информацией о платежах и переводах, расположенными на Интернет-ресурсе МФО;
- c) Клиент регистрируется на Интернет-ресурсе МФО;
- d) Клиент заполняет Анкету необходимыми данными для рассмотрения и принятия решения МФО о предоставлении или отказе в предоставлении микрокредита.
- e) Клиент подписывает Заявление о предоставлении микрокредита в соответствии с требованиями законодательства РК и ВНД МФО;
- f) МФО осуществляет оценку кредитоспособности и платежеспособности Заявителя, включая, но не ограничиваясь, определением КДН Заявителя в соответствии с требованиями ВНД МФО и нормами законодательства РК;
- g) МФО принимает решение о предоставлении или отказе в предоставлении Микрокредита.
- h) 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) пол;
- i) дату рождения;
- j) адрес фактического проживания/места прописки;
- k) является ли клиент индивидуальным предпринимателем;
- l) семейное положение;
- m) количество несовершеннолетних детей;
- n) место работы;
- o) рабочий телефон;
- p) ежемесячный доход;
- q) размер дополнительного дохода;
- r) статус клиента (является АСП/не является АСП);
- s) имеется ли просрочка свыше 60 дней;
- t) имя, номера телефонов дополнительных контактов;
- u) информацию, связанную с требованиями в соответствии с законодательством РК в сфере противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма;
- v) 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 двухфакторную аутентификацию. 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:
- a) подача Заявления на получение Микрокредита;
  - b) 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));
  - c) просмотр договора (договоров) Клиента о предоставлении микрокредита (до и после заключения договора);
  - d) просмотр информации о ходе и результатах рассмотрения Заявления на получение микрокредита;
  - e) 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);
  - f) просмотр информации о способах погашения микрокредита;
  - g) обмен письмами (сообщениями) между Клиентом и МФО.
- 3.2.7. Для подачи Заявления на микрокредит Клиент должен самостоятельно инициировать заявку в Личном кабинете, выбрать 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 по Заявителю в/из кредитные 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. МФО может предложить Клиенту доступную сумму и срок микрокредита после проведения расчета КДН. В случае согласия Клиента на предложенные МФО сумму и срок, Клиент должен направить новое Заявление и указать запрашиваемые сумму и срок.
- 3.2.10. При необходимости, Заявитель должен предоставить дополнительные документы, согласно требованиям ВНД МФО, необходимые для рассмотрения Заявления и принятия решения о микрокредитовании.
- 3.2.11. Для отправки заявки на предоставление микрокредита Клиент должен подтвердить верность заполненных в Анкете данных, посредством ввода в Личном кабинете специального автоматически сгенерированного кода (ОТР), направленного МФО на указанный Клиентом и зарегистрированный при заполнении Анкеты абонентский номер устройства сотовой связи.
- 3.2.12. Внесение изменений в данные об абонентском устройстве сотовой связи Клиента и реквизитов банковской карты осуществляется в Личном кабинете Клиента с применением

одного из способов: ЭЦП, предоставленной НУЦ РК, биометрической идентификации, двухфакторной аутентификацией.

- 3.2.13. В Личном кабинете не подлежат изменению данные об индивидуальном идентификационном номере (ИИН) Клиента.
- 3.2.14. Заключение Договора, внесение изменений и дополнений в Договор электронным способом между МФО и Клиентом осуществляется путем генерации и ввода автоматически сгенерированного (ОТР) кода.
- 3.2.15. Клиент и МФО согласовали, что в соответствии с положениями статьи 152 ГК РК и пунктом 10 Постановления Правления НБ РК №217 согласование Договора, дополнительных соглашений к Договору, а также согласий, полученных от Клиента, указание путем ввода Заемщиком специального автоматически сгенерированного (ОТР) кода приравнивается к совершению сделки в письменной форме, и, как следствие, влечет за собой правовые последствия, предусмотренные законодательством РК, а также имеет одинаковую юридическую силу для обеих Сторон и является доказательством заключения Договора при разрешении споров в судебном порядке.
- 3.2.16. 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.
- 3.2.17. Анкета содержит необходимые для заключения Договора персональные данные Заявителя и другие данные, предоставляемые Заявителем.
- 3.2.18. На основании данных, указанных в Анкете Заявителем, включая данные о финансовом положении Заявителя, МФО осуществляет оценку его кредитоспособности и платежеспособности, включая, но не ограничиваясь, расчетом КДН.
- 3.2.19. В случаях, если Заявитель 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».
- 3.2.20. На основе полученных данных внутренними процессами МФО определяется оценка кредитоспособности Клиента и рассчитывается возможная сумма Микрокредита.
- 3.2.21. По результатам анализа, одобрение получают заявки с приемлемым риском невозврата микрокредита и в пределах максимально возможной суммы Микрокредита, при соблюдении МФО порядка расчета предельного значения КДН Заемщика, установленные НПА РК.
- 3.2.22. 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 введения Заявителем специального автоматически сгенерированного ОТП (ОТР)-кода в соответствии с положениями Правил. Датой предоставления микрокредита Заемщику признается дата списания суммы микрокредита с банковского счета МФО для ее перевода на Счет Заявителя. 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.
- 3.2.23. МФО принимает решение о предоставлении или отказе в предоставлении микрокредита, а также о размере одобренной МФО суммы микрокредита не позднее 2 (двух) 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 любым доступным способом, в том числе посредством электронной почты, указанной Клиентом в Заявлении, и/или SMS – уведомления.

- 3.2.24. В случае принятия решения об отказе в предоставлении Микрокредита, МФО не обязана объяснять причины такого отказа.
- 3.2.25. Подписание всех необходимых документов осуществляется Заявителем дистанционно посредством электронной цифровой подписи Заявителя и (или) многофакторной аутентификации, осуществляемой с применением не менее двух различных параметров, в том числе генерации и ввода паролей или аутентификационных признаков (цифровых сертификатов, токенов, смарт-карт, одноразовых паролей и биометрических параметров) или нарочно (по предоставлению курьером пакета соответствующих документов, оформленных МФО).
- 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:

- a) наличия у МФО оснований полагать, что Микрокредит не будет возвращен в срок, так как представленная Заявителем информация, ставшая известной МФО, свидетельствует о возможной неплатежеспособности и/или недобросовестности Заявителя;
- b) несоответствие данных о Заявителе условиям предоставления Микрокредита, установленным настоящими Правилами;
- c) информация, представленная Заявителем, не является достоверной или является неполной;
- d) 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);
- e) 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) наличие непогашенной судимости Заявителя (судебного разбирательства на дату обращения);

- i) 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.
- j) если Заявитель, член его семьи или родственник являются иностранным публичным должностным лицом;
- k) платежеспособность Заявителя недостаточна для обслуживания Микрокредита;
- l) для краткосрочных микрокредитов наличия у Клиента/Заемщика просроченной задолженности по беззалоговым банковским займам и микрокредитам свыше 60 (шестидесяти) календарных дней, в размере, равном или превышающем пятикратный размер МРП;
- m) в случаях, предусмотренных Законом РК «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма»;
- n) 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. По Договору о предоставлении краткосрочного микрокредита, заключенному с физическим лицом на срок до 45 (сорока пяти) календарных дней, в размере, не превышающем 50 (пятидесятикратного) размера МРП, установленного на соответствующий финансовый год, требование по предельному размеру годовой эффективной ставки вознаграждения по микрокредиту определенное НПА уполномоченного органа не применяется 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 0,5 (ноль целых пять 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;
  - e) по соглашению сторон возможно увеличение срока действия Договора на действующих или улучшающих условиях.
  - f) В случае просрочки исполнения обязательств по договору по заявлению заемщика в обязательном порядке производится отсрочка платежа путем увеличения срока действия договора на улучшающих условиях, предложенных МФО. При этом, общий срок, на который осуществляется увеличение срока действия договора, не должен превышать сорок пять 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:
- a) сбор и обработку персональных данных Заявителя, в том числе передачу информации в кредитное бюро;
  - b) уступку прав требования по Договору, лицам установленным законодательством РК;
  - c) передачу задолженности на досудебные взыскание и урегулирование коллекторскому агентству при допущении Заемщиком просрочки исполнения обязательств по Договору.
- 4.8. Подпись Заемщиком Договора любым способом свидетельствует о том, что Заемщик:
- a) 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;
  - b) принимает на себя обязательства и согласен с возможными неблагоприятными последствиями неисполнения и/или ненадлежащего исполнения положений Правил;
  - c) 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;
  - d) 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, которые подписываются Заемщиком посредством автоматически сгенерированного ОТП (ОТР) кода одновременно.

## 5. ПРЕДЕЛЬНЫЕ СУММЫ И СРОКИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МИКРОКРЕДИТА

5.1. По краткосрочным микрокредитам, которые предоставляет МФО, устанавливаются следующие условия по предельным суммам и срокам микрокредита:

№	Условие	Описание
1	Предельные сроки предоставления микрокредита	<i>Минимальный срок:</i> <b>10 (десять) 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>20 000 (двадцать тысяч) тенге</b> <i>Максимальная сумма:</i> <b>до 50 МРП, установленного на соответствующий календарный год</b>

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>3 (три) месяца</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>

## 6. ПРЕДЕЛЬНЫЕ ВЕЛИЧИНЫ СТАВОК ВОЗНАГРАЖДЕНИЯ ПО ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫМ МИКРОКРЕДИТАМ

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

№	Условие	Описание
1	Предельное значение вознаграждения для краткосрочных микрокредитов	Менее 1% (одного) процента в день, но не более 20 (двадцати) процентов от суммы выданного микрокредита на период до сорока пяти календарных дней.  При увеличении срока действия договора на срок, превышающий сорок пять календарных дней, значение вознаграждения 0,35 (ноль целых тридцать пять сотых) процента в день от суммы выданного микрокредита.

2	Номинальная ставка вознаграждения для микрокредитов с графиком	до 44,9 % (сорок четыре целых девять десятых процента)
3	Годовая эффективная ставка вознаграждения для микрокредитов с графиком	до 56% (пятьдесят шесть 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 законодательства 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 краткосрочных микрокредитов - единовременным платежом одновременно с основным долгом в дату погашения микрокредита, установленную в Договоре;
- б) для микрокредитов с графиком - частями (ежемесячными платежами), согласно графика 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. Ограничение по предельному размеру ГЭСВ не применяется к краткосрочным микрокредитам, предоставленным физическим лицам на срок до 45 (сорока пяти) календарных дней, в размере, не превышающем 50 (пятидесяти)-кратного размера МРП, установленного на соответствующий финансовый год при соответствии Договора условиям, описанным в пункте 4.6. Правил.

9.5. Для микрокредитов с графиком применяется предельный размер ГЭСВ - 56 (пятьдесят шесть) %, утвержденный Постановлением Правления НБ РК от 24 декабря 2012 года №377 "Об утверждении предельного размера 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 списания со счета денежных средств МФО для перевода на Счет Заемщика.

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:

- a) Заявление со сведениями о цели использования микрокредита;
- b) 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);
- c) документы и информация, необходимые для расчета КДН Заемщика;
- d) Договор о предоставлении микрокредита;

- e) дополнительные соглашения к Договору;
- f) график погашения микрокредита (при наличии);
- g) расчеты уточненного значения ГЭСВ (при наличии);
- h) переписку между МФО и Заемщиком;
- i) документы (или их копии), подтверждающие полное или частичное погашение задолженности по Договору, отражающие источник погашения микрокредита;
- j) 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 законодательства 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. Краткосрочный Микрокредит погашается единовременным платежом в срок погашения Микрокредита на основании Договора.

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

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

11.1.4. 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).

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

11.1.6. Сумма произведенного Заемщиком платежа по Договору по краткосрочному микрокредиту, если она недостаточна для исполнения обязательства Заемщика по Договору, погашает задолженность Заемщика в следующей очередности:

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

11.1.7. Сумма произведенного Заемщиком платежа по Договору 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) сумма основного долга за текущий период платежей;
- e) вознаграждение, начисленное за текущий период платежей;
- f) издержки по получению исполнения (при наличии);

11.1.8. В рамках кредитного процесса допускается:

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

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

11.1.10. При условии недостаточности внесенного платежа для закрытия микрокредита сумма внесенного платежа МФО погашает задолженность в порядке, согласно пунктов 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 вернуть 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.

### **11.3. 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:
- a) мониторинг погашения просроченных платежей;
  - b) 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 производится путем заключения дополнительных соглашений к Договору, на основании письменного запроса Заемщика в произвольной форме с обязательным указанием запрашиваемых изменений и их причин и их обоснования направленного в службу поддержки клиентов МФО: [help@tengeda.kz](mailto:help@tengeda.kz).
- 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. Изменения и дополнения Договора производятся по соглашению сторон путем заключения дополнительных соглашений.

## 14. РАБОТА С ПРОСРОЧЕННОЙ ЗАДОЛЖЕННОСТЬЮ

- 14.1. При несоблюдении принятых Заемщиком обязательств по Договору по погашению Микрокредита МФО вправе начислять неустойку (штраф, пеню) 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 20 (двадцати) 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 либо значения вознаграждения по Договору;
  - b) отсрочкой платежа по основному долгу и (или) вознаграждению;

- с) изменением метода погашения или очередности погашения задолженности, в том числе с погашением основного долга в приоритетном порядке;
- д) изменением срока Микрокредита;
- е) прощением просроченного основного долга и (или) вознаграждения, отменой неустойки (штрафа, пени) по Микрокредиту.

14.7. 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):

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

14.8. Заемщик в течение 15 (пятнадцати) календарных дней с даты получения решения МФО, предусмотренного подпунктом с) пункта 14.7 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.

14.9. 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.

14.10. Передачу прав (требований) по просроченному микрокредиту третьим лицам МФО вправе осуществлять без согласия Заемщика, согласно условий Договора.

14.11. 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);

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

14.13. При определении размеров провизий, МФО руководствуется действующим законодательством РК, НПА уполномоченного органа, требованиями Международных стандартов финансовой отчетности (МСФО), а также учетной политикой МФО.

## **15. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ УЧАСТНИКОВ МИКРОКРЕДИТОВАНИЯ**

### **15.1. Права и обязанности МФО**

#### **15.1.1. МФО обязуется:**

- а) 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;
- б) разместить копию Правил предоставления микрокредитов МФО на Интернет-ресурсе МФО;
- в) 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;
- г) для Микрокредитов с графиком представлять 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.
- д) сообщать уполномоченному органу по финансовому мониторингу сведения в соответствии с Законом Республики Казахстан «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма»;
- е) финансировать Заемщика путем предоставления ему микрокредита, в пределах суммы и на условиях Договора;
- ж) соблюдать тайну предоставления микрокредита в соответствии с законодательством РК;

- h) 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;
- i) соблюдать пруденциальные нормативы и иные обязательные к соблюдению нормы и лимиты, методику их расчетов, установленные уполномоченным органом;
- j) предоставлять в НБ РК финансовую и иную отчетность, перечень, формы, сроки и порядок предоставления которой устанавливаются НПА НБ РК по согласованию с уполномоченным органом;
- k) при заключении договора, содержащего условия перехода права (требования) МФО по Договору третьему лицу (далее – договор уступки права требования), уведомить Заемщика (или его уполномоченного представителя):
  - 1) до заключения договора уступки права требования о возможности перехода прав (требований) третьему лицу, а также об обработке персональных данных Заемщика в связи с такой уступкой в письменной форме;
  - 2) о состоявшемся переходе права (требования) третьему лицу в письменной форме, в течение 30 (тридцати) календарных дней со дня заключения договора уступки права требования с указанием назначения дальнейших платежей по погашению микрокредита третьему лицу (наименование и место нахождения лица, которому перешло право (требование) по Договору), полного объема переданных прав (требований), а также остатков просроченных и текущих сумм основного долга, вознаграждения, комиссий, неустойки (штрафа, пени) и других подлежащих уплате сумм;
- l) в случае обращения Заемщика в МФО с письменным обращением при возникновении спорных ситуаций по получаемым услугам, предоставить ответ в письменной форме;
- m) соблюдать порядок расчета и фактическое значение КДН Заемщика МФО, установленные НПА уполномоченного органа, в порядке, установленном внутренними нормативными документами МФО;
- n) отказывать в предоставлении микрокредита в случаях, предусмотренных Законом РК «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма»;
- o) 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;
- p) уведомить Заемщика об изменении условий Договора при применении улучшающих условий в порядке, предусмотренном в Договоре;
- q) для Микрокредита с графиком приложить к Договору подписанный сторонами график погашения микрокредита;
- r) соблюдать иные требования, установленные законодательством РК, ВНД МФО и условиями заключенного Договора.

#### 15.1.2. МФО имеет право:

- a) предоставлять микрокредиты с обеспечением либо без обеспечения исполнения обязательства в соответствии с гражданским законодательством РК;
- b) предоставлять микрокредиты электронным способом в порядке, определяемом уполномоченным органом;
- c) уступить право (требование) по Договору в порядке и на условиях, определяемых уполномоченным органом, в соответствии с законодательством о МФО и Договором;
- d) 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;
- e) 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
- f) взыскать задолженность, включая основной долг, вознаграждение и неустойку (штраф, пени) 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;
- g) 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;
- h) при наличии согласия Заемщика запрашивать / получать информацию из кредитных бюро, НАО «ГК «Правительство для граждан» и других организаций;
- i) при наличии согласия Заемщика проверять и обрабатывать его персональные данные;
- j) по своему усмотрению прекратить обработку персональных данных Заемщика, уничтожив их;
- k) 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;
- l) требовать от Заемщика надлежащего исполнения всех обязанностей, принятых в соответствии с заключенным Договором;
- m) 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.
- п) 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) 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;
- р) отказать в предоставлении микрокредита на стадии рассмотрения Заявления на предоставление микрокредита без разъяснения причин в любой форме;
- q) отказаться от заключения Договора;
- г) формировать кредитное досье, содержащее данные о Заемщике и заключенном с ним Договоре;
- с) осуществлять мониторинг Заемщика и его обязательств перед МФО, в том числе контроль за исполнением Договора;
- т) при наличии просроченных платежей по микрокредиту, осуществлять работу по возврату задолженности, в том числе действия, указанные в положениях настоящих Правил и Договоре;
- и) осуществлять фотосъемку Заявителя/Заемщика/Залогодателя (при его наличии), а также вести аудио и видео запись разговора с ним в целях контроля за процессом кредитования, при наличии предупреждения Заявителя/Заемщика/Залогодателя (при его наличии) об указанных действиях;
- v) осуществлять наряду с микрофинансовой деятельностью иную деятельность с учетом ограничений, установленных действующим законодательством РК;
- w) изменять условия Договора в одностороннем порядке в сторону их улучшения для Заемщика;
- x) 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;
- у) иные права в соответствии с законодательством РК и условиями заключенного Договора.

#### 15.1.3. 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.
- b) 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;
- c) предоставлять микрокредит, указанный в пункте 3-1 статьи 4 Закона о МФО, физическим лицам, имеющим просроченную задолженность по беззалоговым банковским займам и микрокредитам свыше 60 (шестидесяти) календарных дней, в размере, равном или превышающем пятикратный размер МРП;
- d) устанавливать и взимать с Заемщика (Заявителя) любые платежи, за исключением вознаграждения и неустойки (штрафа, пени) по Микрокредиту, и издержки МФО по получению исполнения;
- e) требовать от Заемщика, являющегося физическим лицом, досрочно полностью или частично возвратившего МФО сумму микрокредита, неустойку (штраф, пеню) и другие платежи за досрочный возврат микрокредита;
- f) начислять и требовать неустойку (штрафы, 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;
- g) взимать неустойку (штраф, пеню) 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;
- h) индексировать обязательства и платежи по микрокредиту, выданному в тенге, с привязкой к любому валютному эквиваленту
- i) 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.
- j) 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, пеню) за несвоевременное погашение основного долга и вознаграждения
- k) уступить право (требование) по Договору в отношении одного Заемщика нескольким лицам;
- l) увеличивать сумму Микрокредита по Договору.

## 15.2. Права и обязанности Заявителя

### 15.2.1. 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.

#### 15.2.2. 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.

### 15.3. Права и обязанности Заемщика

#### 15.3.1. 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 законами 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 вернуть МФО сумму микрокредита, предоставленную по Договору, без оплаты неустойки (штрафа, пени);
- g) обратиться к банковскому омбудсмену 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) в случае полного досрочного погашения Микрокредита получить справку об отсутствии задолженности в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня подачи заявления о получении справки;
- j) осуществлять иные права в соответствии с законодательством РК и условиями заключенного Договора.

#### 15.3.2. Заемщик обязан:

- a) вернуть 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.

## **16. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ**

### **16.1. Персональные данные**

- 16.1.1. При подаче Заявления на предоставление микрокредита в 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, защиту.
- 16.1.2. При заключении Договора Заемщик дает безотзывное разрешение на сбор и обработку своих персональных данных.
- 16.1.3. Персональные данные Клиентов МФО являются конфиденциальной, охраняемой информацией и на них распространяются требования, установленные действующим законодательством РК и ВНД МФО к защите конфиденциальной информации.
- 16.1.4. 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.

### **16.2. Тайна предоставления микрокредита**

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

16.2.2. 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).

16.2.3. 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. -16.2.7. Правил.

16.2.4. 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.

16.2.5. 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, заверенного его печатью. К письменному запросу нотариуса должна быть приложена копия свидетельства о смерти;
- c) иностранным консульским учреждениям: по находящимся в их производстве наследственным делам.

- 16.2.6. 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.
- 16.2.7. Не является раскрытием тайны предоставления Микрокредита:
- а) 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;
  - б) предоставление МФО информации, связанной с микрокредитом, по которому имеется просроченная задолженность по основному долгу и (или) начисленному вознаграждению, при уступке прав (требований) по данному микрокредиту лицам, установленным законодательством РК;
  - в) предоставление МФО коллекторскому агентству информации по микрокредиту в рамках заключенного договора о взыскании задолженности с данным коллекторским агентством;
  - г) 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.

## **17. ПОДСУДНОСТЬ И РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ**

- 17.1. Заемодатель 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 Заемодателя Заемщик оплачивает все связанные с этим убытки Заемодателя, включая без ограничения административные, судебные расходы, а также расходы, связанные с досудебным взысканием задолженности путем привлечения третьих лиц.
- 17.2. В случае невозможности разрешения спора в досудебном порядке по любым основаниям, все споры и разногласия передаются на рассмотрение в суд по месту регистрации МФО.

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

- 18.1. 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.
- 18.2. МФО предусматривает следующие возможности по урегулированию ситуации с Заемщиками:
- а) изменение даты платежа;

- b) продление срока микрокредита;
  - c) предоставление графика погашения задолженности;
  - d) рефинансирование микрокредита.
- 18.3. Обращения Заемщиков рассматриваются в установленные нормативными правовыми актами РК сроки. В зависимости от принятого решения, Заемщику может быть направлено дополнительное соглашение с новыми условиями или предоставлен отказ.
- 18.4. 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.
- 18.5. 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).
- 18.6. Заемщик может воспользоваться услугой рефинансирования определенное количество раз, установленное МФО, используя свой Личный кабинет. Доступность опции рефинансирования определяется автоматически системой МФО.
- 18.7. 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.
- 18.8. 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.

## **19. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

- 19.1. 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.
- 19.2. Внутренняя кредитная политика и процедуры МФО исходят из требований законодательства РК, регулирующих деятельность микрофинансовых организаций.
- 19.3. 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.
- 19.4. 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.
- 19.5. Во всем остальном, что не предусмотрено Правилами, должностные лица и иные работники структурных подразделений МФО руководствуются нормами законодательства РК, включая ВНД МФО.

19.6. Настоящие Правила вступают в силу с даты их утверждения уполномоченным органом МФО и опубликования на Интернет-ресурсе.