

УТВЕРЖДЕНЫ

Решением единственного участника

ТОО «МФО «PROcredit»

от «31» августа 2025 г.



ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МИКРОКРЕДИТОВ

**Товарищества с ограниченной ответственностью
«Микрофинансовая организация «PROcredit»**

**Республика Казахстан, г. Алматы
2025 год**

СОДЕРЖАНИЕ

Введение.

1. Порядок подачи заявления на предоставление микрокредита и порядок его рассмотрения
2. Порядок заключения договора о предоставлении микрокредита;
3. Предельные суммы и сроки предоставления микрокредита;
4. Предельные величины ставок вознаграждения по предоставляемым микрокредитам;
5. Порядок выплаты вознаграждения по предоставленным микрокредитам;
6. Требования к принимаемому микрофинансовой организацией обеспечению;
7. Правила расчета годовой эффективной ставки вознаграждения по предоставляемым микрокредитам;
8. Методы погашения микрокредита;
9. Порядок рассмотрения обращений клиентов, возникающих в процессе предоставления микрокредита.
10. Права и обязанности микрофинансовой организации и его клиента, их ответственность;
11. иные условия, требования и ограничения, не противоречащие законам Республики Казахстан.

Настоящие Правила предоставления микрокредитов Товарищества с ограниченной ответственностью «Микрофинансовая организация «PROcredit» (далее – Правила) разработаны на основании норм действующего законодательства Республики Казахстан, в том числе, Закона Республики Казахстан «О микрофинансовой деятельности» (далее по тексту – Закон), постановлений Правления Национального Банка Республики Казахстан и уполномоченного органа, и определяют порядок и условия предоставления микрокредитов электронным или иным способом, а также содержат другие сведения, предусмотренные статьей 17 Закона.

Если не указано иначе в тексте Правил, то используемые в них термины и понятия имеют определения, данные соответствующим терминам и понятиям нормами законодательства Республики Казахстан.

1. ПОРЯДОК ПОДАЧИ ЗАЯВЛЕНИЯ НА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ МИКРОКРЕДИТА И ПОРЯДОК ЕГО РАССМОТРЕНИЯ

1.1. Для рассмотрения и принятия решения МФО о предоставлении микрокредита электронным или иным способом, Заявитель предоставляет (заполняет) следующую информацию и/или документы:

- Заявление на предоставление микрокредита по утвержденной МФО форме;
- Документ, удостоверяющий личность Заявителя, информацию о документе, удостоверяющем личность Заявителя, содержащую фамилию, имя, отчество (при его наличии), индивидуальный идентификационный номер (ИИН), дату рождения, номер и срок действия документа, удостоверяющего личность;
- адрес места регистрации либо места жительства Заявителя;
- абонентский номер устройства сотовой связи Заявителя и контактных лиц;
- дополнительно запрашиваемые МФО документы и сведения, требуемые в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан.

1.2. До заключения договора о предоставлении микрокредита, МФО:

1.2.1. предоставляет Заявителю информацию:

об условиях предоставления микрокредита и перечень необходимых документов для заключения договора о предоставлении микрокредита;

срок предоставления микрокредита;

предельную сумму микрокредита;

размер ставки вознаграждения в годовых процентах либо в фиксированной сумме, размер ставки вознаграждения в достоверном годовом эффективном сопоставимом исчислении (реальная стоимость), а также сумме переплаты по микрокредиту на дату обращения клиента;

размеры тарифов и иных расходов, связанных с получением и обслуживанием (погашением) микрокредита, в пользу микрофинансовой организации;

информацию об ответственности и возможных рисках клиента в случае невыполнения обязательств по договору о предоставлении микрокредита;

информацию об ответственности залогодателя, гаранта, поручителя и иного лица, являющегося стороной договора об обеспечении микрокредита;

консультации по возникшим у клиента вопросам;

по желанию клиента - проект договора о предоставлении микрокредита;

информацию о предоставлении микрокредита с условием получения дополнительной услуги.

При самостоятельном выборе Заявителем дополнительной услуги, оказываемой МФО в соответствии с пунктом 1-2 статьи 3 Закона за отдельную плату, МФО до заключения договора о предоставлении микрокредита:

предоставляет Заявителю полную и достоверную информацию о содержании и стоимости дополнительной услуги (услуг);

разъясняет, что предоставление микрокредита не зависит от согласия Заявителя на получение дополнительной услуги;

обеспечивает возможность свободного, осознанного выбора, подтверждаемого отдельным заявлением Заявителя на получение каждой дополнительной услуги.

В заявлении на предоставление дополнительной услуги содержатся:

согласие Заявителя на получение дополнительной услуги, в том числе на заключение договора, связанного с получением такой услуги;

наименование, содержание и стоимость дополнительной услуги;

информация о праве Заявителя на отказ от услуги и подтверждение того, что отказ не влечет отказ в микрокредите;

выбор Заявителя о включении расходов по дополнительной услуге в сумму микрокредита либо об оплате их самостоятельно.

1.2.2. до заключения договора о предоставлении микрокредита предоставляет Заявителю возможность ознакомления с его условиями, в том числе путем размещения утвержденной формы договора о предоставлении микрокредита на официальном интернет-ресурсе МФО

1.2.3. Информировывает Заявителя о его праве обращения при возникновении спорных ситуаций по получаемой микрофинансовой услуге в микрофинансовую организацию, к микрофинансовому омбудсману или в суд. Информация об МФО и реквизитах микрофинансового омбудсмана размещена на интернет-ресурсе МФО и предоставляется по обращению Заявителя;

1.2.4. обеспечивает конфиденциальность предоставленной Заявителем информации, в порядке и на условиях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан.

1.2.5. осуществляет аутентификацию и идентификацию заявителя, при предоставлении микрокредита электронным способом процесс аутентификации и идентификации осуществляется в соответствии с Постановлением Правления Национального Банка Республики Казахстан от 28 ноября 2019 года № 217 «Об утверждении Правил предоставления микрокредитов электронным способом» (далее – Правила № 217) и внутренними нормативными документами МФО;

1.2.6. осуществляет надлежащую проверку заявителя в соответствии с законодательством Республики Казахстан в сфере противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма и внутренними документами МФО;

1.2.7. получает у Заявителя согласие субъекта кредитной истории на предоставление информации о нем в кредитные бюро и на выдачу кредитного отчета получателю кредитного отчета, согласно действующему законодательству Республики Казахстан;

1.2.8. осуществляет проверку заявителя в соответствии с законодательством Республики Казахстан на предмет получения адресной социальной помощи;

1.2.9. получает согласие от заявителя на получение сведений о Заемщике в кредитном бюро;

1.2.10. ознакомливает заявителя с настоящими Правилами путем их размещения на официальном интернет-ресурсе МФО и в мобильном приложении МФО;

1.2.11. предоставляет заявителю полную и достоверную информацию о платежах и переводах, связанных с получением, обслуживанием и погашением (возвратом) микрокредита;

1.2.12. информирует заявителя о его правах и обязанностях, связанных с получением микрокредита;

1.2.13. получает от заявителя информацию и/или документы, необходимые МФО для оценки платежеспособности и расчета коэффициента долговой нагрузки заемщика;

1.2.14. предоставляет заявителю для ознакомления и выбора метода погашения микрокредита проекты графиков погашения, рассчитанных различными методами (методом дифференцированных платежей, аннуитетных платежей или методом, рассчитанным в соответствии с Правилами).

1.2.15. запрашивает у заявителя способ предоставления микрокредита (посредством перевода микрокредита на банковский счет (платежную карточку) клиента или банковский счет юридического лица, с которым у МФО заключен договор, предусматривающий оплату за приобретаемый товар или выполненные работы, услуги заемщиком);

1.2.16. запрашивает реквизиты банковского счета (IBAN) и (или) реквизиты платежной карточки клиента, в случае предоставления микрокредита на банковский счет (платежную карточку) клиента;

1.2.17. До принятия решения о предоставлении микрокредита физическому лицу, МФО осуществляет проверку информации, содержащейся в кредитном отчете либо информационной системе уполномоченного государственного органа, на предмет наличия следующих сведений:

- 1) об установлении физическим лицом добровольного отказа от получения микрокредитов;
- 2) о призыве физического лица на срочную воинскую службу;
- 3) о ранее полученных физическим лицом банковских займов и (или) микрокредитов;
- 4) о зарегистрированном браке (супружестве) физического лица. осуществляет иные мероприятия, предусмотренные действующим на момент заключения договора законодательством Республики Казахстан, с фиксированием (в случае необходимости) перечня осуществленных МФО мероприятий и приобщением его к кредитному досье заемщика по договору о предоставлении микрокредита.

1.3. Заявление на предоставление микрокредита рассматривается МФО от 5 (пяти) минут до 3 (трех) рабочих дней.

1.4. МФО при рассмотрении вопроса о выдаче микрокредита учитывает кредитный скоринг заявителя, рассчитанный согласно требованиям законодательства Республики Казахстан и внутренних нормативных документов МФО.

1.5. На основании заявления на предоставление микрокредита и после проведения кредитного скоринга заявителя заключается Договор о предоставлении микрокредита (далее по тексту – Договор).

1.6. МФО отказывает в предоставлении заявителю микрокредита по основаниям, предусмотренным законодательством Республики Казахстан в сфере противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма, а также при иных условиях, предусмотренных требованиями законодательства Республики Казахстан.

2. ПОРЯДОК ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРА О ПРЕДОСТАВЛЕНИИ МИКРОКРЕДИТА

2.1. Договор заключается с учетом требований гражданского законодательства Республики Казахстан к письменной форме сделки с приложением полного пакета документов в соответствии с утвержденными нормативными правовыми актами уполномоченного органа Республики Казахстан, а также согласно внутренним нормативным документам МФО. Договор включает в себя общие условия договора, права Заемщика, права и обязанности МФО, ограничения для МФО, ответственность сторон за нарушение обязательств, порядок внесения изменений в условия Договора и иные условия, не противоречащие законодательству Республики Казахстан.

2.2. Информация по Договору, заключенному с МФО, подлежит в обязательном порядке предоставлению в кредитное бюро с государственным участием на условиях, определенных законодательством Республики Казахстан о кредитных бюро и формировании кредитных историй.

2.3. При изменении условий исполнения Договора, не связанного с осуществлением предпринимательской деятельности, обеспеченного ипотекой недвижимого имущества,

являющегося жилищем и (или) земельным участком с расположенным на нем жилищем, выданного физическому лицу, или выдаче нового микрокредита в целях погашения микрокредита, не связанного с осуществлением предпринимательской деятельности, обеспеченного ипотекой недвижимого имущества, являющегося жилищем и (или) земельным участком с расположенным на нем жилищем, выданного физическому лицу, капитализация (суммирование) просроченного вознаграждения, неустойки (штрафа, пени) к сумме основного долга не допускается.

2.4. При изменении условий исполнения заключенного с физическим лицом Договора, не связанного с осуществлением предпринимательской деятельности и не обеспеченного ипотекой недвижимого имущества, являющегося жилищем и (или) земельным участком с расположенным на нем жилищем, или выдаче нового микрокредита в целях погашения микрокредита физического лица, не связанного с осуществлением предпринимательской деятельности и не обеспеченного ипотекой недвижимого имущества, являющегося жилищем и (или) земельным участком с расположенным на нем жилищем, начисление вознаграждения на капитализированные (суммированные) к сумме основного долга просроченное вознаграждение, неустойку (штрафы, пени) не допускается.

2.5. МФО предоставляет Заемщику (заявителю) до заключения Договора для ознакомления и выбора метода погашения микрокредита, проекты графиков погашения, рассчитанных различными методами, за исключением случаев, если погашение микрокредита осуществляется единовременным платежом в конце срока микрокредита.

2.6. Предоставление микрокредита электронным способом осуществляется после выполнения клиентом процедур безопасности, установленных законодательством Республики Казахстан и внутренними документами МФО.

2.7. Операции, связанные с предоставлением микрокредитов электронным способом, осуществляются с использованием автоматизированной информационной системы, соответствующей требованиям главы 3 Правил № 217, в личном кабинете клиента на интернет-ресурсе и (или) в мобильном приложении МФО.

2.8. Заключение договора о предоставлении микрокредита, внесение изменений и дополнений в договор о предоставлении микрокредита электронным способом между МФО и клиентом осуществляется после прохождения процедур аутентификации и идентификации клиента способами, указанными в Правилах № 217, с учетом требований внутренних нормативных документов МФО, не противоречащих им.

3. ПРЕДЕЛЬНЫЕ СУММЫ И СРОКИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МИКРОКРЕДИТА

3.1. Минимальная сумма микрокредита 10 000 (Десять тысяч) тенге.

3.2. Максимальная сумма микрокредита не превышает двадцати тысячекратного размера месячного расчетного показателя, установленного на соответствующий финансовый год законом о республиканском бюджете, на одного Заемщика.

3.3. При предоставлении микрокредита, МФО устанавливаются следующие предельные сроки:

- минимальный срок микрокредита – 8 (восемь) календарных дней; при предоставлении микрокредита с обеспечением обязательств, согласно
- максимальный срок микрокредита – до 60 (шестидесяти) месяцев.

4. ПРЕДЕЛЬНЫЕ ВЕЛИЧИНЫ СТАВОК ВОЗНАГРАЖДЕНИЯ ПО ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫМ МИКРОКРЕДИТАМ

4.1. После предоставления микрокредита МФО начисляет вознаграждение в соответствии с условиями Договора и требованиями нормативных правовых актов уполномоченного органа / Национального Банка Республики Казахстан.

4.2. Предельный размер годовой эффективной ставки вознаграждения по предоставляемым микрокредитам составляет 46 (сорок шесть) процентов в соответствии с нормативными правовыми актами уполномоченного органа Республики Казахстан.

5. ПОРЯДОК ВЫПЛАТЫ И НАЧИСЛЕНИЯ ВОЗНАГРАЖДЕНИЯ ПО ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫМ МИКРОКРЕДИТАМ

5.1. Заемщик за пользование предоставленным микрокредитом оплачивает вознаграждение в размере и срок, установленные Договором.

5.2. Исполнение обязательств Заемщиком по Договору обеспечивается способами, предусмотренными Договором.

5.3. Погашение микрокредита осуществляется в соответствии со способами погашения, указанными в Договоре.

5.4. Сумма произведенного Заемщиком платежа по Договору, заключенному с физическим лицом в случае, если она недостаточна для исполнения обязательства Заемщика, погашает задолженность Заемщика в следующей очередности:

1. задолженность по основному долгу;
2. задолженность по вознаграждению;
3. неустойка (штраф, пеня) в размере, определенном Договором;
4. сумма основного долга за текущий период платежей;
5. вознаграждение, начисленное за текущий период платежей;
6. издержки МФО по получению исполнения.

6. ТРЕБОВАНИЯ К ПРИНИМАЕМОМУ МФО ОБЕСПЕЧЕНИЮ

6.1. МФО предоставляет микрокредиты с обеспечением либо без обеспечения исполнения обязательства в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

6.2. Обеспечением микрокредита может являться недвижимое и движимое имущество, которое должно соответствовать следующим требованиям, включая, но не ограничиваясь:

- предмет залога должен соответствовать требованиям нормативных правовых актов Республики Казахстан и внутренних нормативных документов МФО;
- залогодатель должен иметь соответствующие права на предмет залога в соответствии с нормами Гражданского кодекса РК (право собственности, право хозяйственного ведения, право оперативного управления и иные вещные права), подтвержденные правоустанавливающими/правоудостоверяющими документами на предмет залога на срок действия договора залога;
- в залог не принимаются объекты, изъятые из гражданского оборота и/или запрещенные к использованию законодательством Республики Казахстан;
- предмет залога должен быть свободен от обременений и/или прав и/или притязаний третьих лиц (за исключением проектов по рефинансированию задолженности Заемщиков и/или случаев, когда наличие обременений и/или прав третьих лиц допускается МФО);
- предмет залога должен обладать ликвидностью, обеспечиваемой достаточной стабильностью цен и сложившейся конъюнктурой рынка;
- МФО должна иметь возможность осуществления контроля за наличием и сохранностью предмета залога на все время действия договора залога.

7. ПРАВИЛА РАСЧЕТА ГОДОВОЙ ЭФФЕКТИВНОЙ СТАВКИ ВОЗНАГРАЖДЕНИЯ ПО ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫМ МИКРОКРЕДИТАМ

7.1. Правила расчета годовой эффективной ставки вознаграждения по предоставляемым микрокредитам утверждены постановлением Правления Национального Банка Республики Казахстан от 26 ноября 2019 года № 208. Годовой эффективной ставкой вознаграждения является ставка вознаграждения в достоверном, годовом, эффективном, сопоставимом исчислении по микрокредиту, рассчитываемая с учетом расходов Заемщика, включающих в себя вознаграждение, при наличии - комиссионные и иные платежи, подлежащие уплате МФО за предоставление, обслуживание и погашение (возврат) микрокредита.

7.2. Размер годовой эффективной ставки вознаграждения по микрокредиту не должен превышать предельный размер, определенный нормативным правовым актом уполномоченного органа.

7.3. Расчет годовой эффективной ставки вознаграждения производится:

- 1) на дату заключения Договора, дополнительных соглашений к Договору;
- 2) по устному или письменному требованию Заемщика;
- 3) в случае внесения изменений и дополнений в Договор, которые влекут изменение суммы (размера) денежных обязательств Заемщика и (или) срока их уплаты.

7.4. При изменении условий Договора, влекущих изменение суммы (размера) денежных обязательств Заемщика и (или) срока их уплаты, расчет уточненного значения годовой эффективной ставки вознаграждения производится исходя из остатка задолженности, оставшегося срока погашения микрокредита на дату, с которой изменяются условия, без учета платежей по микрокредиту, произведенных Заемщиком с начала срока действия Договора.

7.5. При уступке прав (требований) по Договору расчет годовой эффективной ставки вознаграждения в случаях, предусмотренных подпунктами 2) и 3) пункта 8.3 Правил, производится третьим лицом, которому уступлены права (требования) по Договору.

7.6. Годовая эффективная ставка вознаграждения по предоставляемым микрокредитам рассчитывается по следующей формуле:

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

где:

n - порядковый номер последней выплаты заемщику;

j - порядковый номер выплаты заемщику;

S_j - сумма j-той выплаты заемщику;

APR - годовая эффективная ставка вознаграждения;

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

m - порядковый номер последнего платежа заемщика;

i - порядковый номер платежа заемщика;

P_i - сумма i-того платежа заемщика;

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

7.7. При распространении и (или) размещении рекламы, содержащей информацию о величинах вознаграждения по микрокредиту, МФО указывает годовую эффективную ставку вознаграждения.

8. МЕТОДЫ ПОГАШЕНИЯ МИКРОКРЕДИТА

8.1. В МФО утверждены следующие методы погашения микрокредитов:

8.1.1. метод 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;

8.1.2. метод 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;

8.1.3. иной метод:

- метод единовременного погашения задолженности по основному долгу и вознаграждению в конце срока микрокредита;
- метод неравномерных платежей, при котором погашение вознаграждения осуществляется ежемесячно за фактическое количество дней использования микрокредита на протяжении срока действия микрокредита, а погашение суммы основного долга производится в последний день срока действия микрокредита. Последний платеж включает в себя сумму основного долга в полном размере и вознаграждение, начисленное за текущий период.
- дополнительные проекты графиков погашения микрокредита.

8.2. После ознакомления и выбора заявителем, метод погашения микрокредита указывается в Договоре и в одностороннем порядке не изменяется.

9. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ МИКРОФИНАНСОВОЙ ОРГАНИЗАЦИЕЙ ОБРАЩЕНИЙ КЛИЕНТОВ, ВОЗНИКАЮЩИХ В ПРОЦЕССЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МИКРОФИНАНСОВЫХ УСЛУГ

9.1. Рассмотрение МФО обращений Заявителей осуществляется в порядке, предусмотренном законодательством Республики Казахстан.

9.2. МФО осуществляет работу со следующими обращениями клиентов:

- 1) письменными обращениями, поступившими нарочно, почтовой связью, на электронную почту и объекты информатизации микрофинансовой организации;
- 2) устными обращениями, поступившими по телефону и при непосредственном посещении клиентом микрофинансовой организации.

9.3. Письменные обращения Заявителей регистрируются в электронном журнале регистрации письменных обращений, содержащем реквизиты в соответствии с внутренними документами микрофинансовой организации.

9.4. Заявителю выдается документ, подтверждающий прием его письменного обращения на бумажном носителе, поступившем нарочно, либо делается соответствующая отметка на копии обращения. Отказ в приеме обращений не допускается. Обращения Заявителей, поступающие через объекты информатизации МФО, в том числе через интернет-ресурс, на электронную почту или мобильное приложение (при наличии) регистрируются в электронном журнале.

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

9.6. Обращения, поступившие в микрофинансовую организацию 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 Заявителем в письменной форме, и с ним ведется работа как с письменным обращением. Заявитель информируется о необходимых процедурах для получения ответа и о сроках рассмотрения таких обращений.

9.7. МФО при рассмотрении обращения в случае недостаточности представленной информации запрашивает дополнительные документы и сведения у Заявителя.

9.8. Срок рассмотрения обращения Заявителя составляет не более 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня поступления обращения в микрофинансовую организацию, за исключением случаев, прямо предусмотренных законодательством Республики Казахстан и настоящими Правилами.

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

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

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

9.12. Предоставление ответа осуществляется в порядке, предусмотренном Договором о предоставлении микрокредита и предусмотренными нормами законодательства Республики Казахстан.

9.13. В период обслуживания договора о предоставлении МФО по запросу Заявителя (заемщика) или залогодателя (с соблюдением требований к разглашению тайны предоставления микрокредита, предусмотренных Законом) в течение 3 (трех) рабочих дней со дня получения запроса представляет ему в письменной форме или способом, предусмотренным договором о предоставлении микрокредита, сведения о (об):

- 1) сумме денег, выплаченных микрофинансовой организации;
- 2) размере просроченной задолженности (при наличии);
- 3) остатке долга;
- 4) размерах и сроках очередных платежей.

9.14. По заявлению Заявителя после полного погашения задолженности по микрокредиту МФО безвозмездно в срок не более 3 (трех) рабочих дней со дня получения заявления представляет в письменной форме или способом, предусмотренным договором о предоставлении микрокредита, справку об отсутствии задолженности.

9.15. По заявлению Заявителя микрофинансовая организация представляет в срок не более 3 (трех) рабочих дней безвозмездно не чаще 1 (одного) раза в месяц информацию в письменной форме или способом, предусмотренным договором о предоставлении микрокредита, о распределении поступающих денег Заявителя (заемщика) в счет погашения задолженности по договору о предоставлении микрокредита.

9.16. По заявлению Заявителя о частичном или полном досрочном возврате микрофинансовой организации предоставленных по договору о предоставлении микрокредита денег микрофинансовая организация безвозмездно в срок не более 3 (трех) рабочих дней в письменной форме или способом, предусмотренным договором о предоставлении микрокредита, сообщает ему размер причитающейся к возврату суммы.

10. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ МИКРОФИНАНСОВОЙ ОРГАНИЗАЦИИ И ЕЕ КЛИЕНТА (ЗАЕМЩИКА/ЗАЯВИТЕЛЯ), ИХ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

10.1. Права Клиента предусматривают возможность:

10.1.1. ознакомиться с настоящими Правилами предоставления микрокредитов, тарифами МФО по предоставлению микрокредитов;

10.1.2. распоряжаться полученным микрокредитом в порядке и на условиях, установленных заключенным Договором о предоставлении микрокредита;

10.1.3. оплаты основного долга и (или) вознаграждения в следующий за ним рабочий день без уплаты неустойки (штрафа, пени), если дата погашения основного долга и (или) вознаграждения выпадает на выходной либо праздничный день);

10.1.4. досрочного полного или частичного возврата организации суммы микрокредита, предоставленного по заключенному Договору о предоставлении микрокредита;

10.1.5. посещения заемщиком – физическим лицом в течение тридцати календарных дней с даты наступления просрочки исполнения обязательства по договору организации и (или) представления в письменной форме, а также через объекты информатизации, предоставляющие микрофинансовой организации возможность осуществить идентификацию заемщика посредством применения идентификационных средств, предусмотренных Законом Республики Казахстан «О платежах и платежных системах» (далее – объекты информатизации) либо способом, предусмотренным договором, заявления, содержащего 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:

1) изменением в сторону уменьшения ставки вознаграждения по договору;

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

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

4) изменением срока микрокредита;

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

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

7) представлением отступного взамен исполнения обязательства по договору путем передачи организации заложенного имущества;

8) реализацией недвижимого имущества, являющегося предметом ипотеки, с передачей обязательства по договору покупателю;

10.1.6. в течение пятнадцати календарных дней с даты получения решения МФО, предусмотренного подпунктом 3 п. 11.4. Правил, или при недостижении взаимоприемлемого решения об изменении условий договора о предоставлении микрокредита в срок, предусмотренный частью третьей пункта 3 статьи 9-2 Закона, вправе обратиться к микрофинансовому омбудсману с одновременным уведомлением микрофинансовой организации.

10.1.7. письменного обращения в адрес МФО при возникновении спорных ситуаций по получаемым услугам.

10.1.8. защищать свои права в порядке, установленном действующим законодательством Республики Казахстан;

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

10.1.10. отказаться от заключения договора о предоставлении микрокредита.

10.1.11. осуществлять иные права, установленные действующим законодательством Республики Казахстан и настоящим Договором.

10.2. МФО вправе:

10.2.1. Запрашивать у Заемщика (заявителя) документы и сведения, необходимые для заключения Договора и исполнения обязательств по нему, определенные настоящими Правилами внутренними нормативными документами МФО и законодательством Республики Казахстан;

10.2.2. Уступить право (требование) по Договору лицу, согласно нормам законодательства РК, в том числе при наличии у Заемщика просрочки исполнения обязательства по Договору свыше девяноста последовательных календарных дней;

10.2.3. По заявлению Заемщика осуществлять через банки второго уровня перевод микрокредита третьему лицу в целях оплаты за товары, работы или услуги.

10.2.4. По заявлению Заемщика осуществлять перевод на банковский счет юридического лица, с которым у МФО заключен договор, предусматривающий оплату за приобретаемый товар или выполненные работы, услуги заемщиком;

10.2.5. Взыскать задолженность на основании исполнительной надписи нотариуса в порядке и на условиях, предусмотренных действующим законодательством Республики Казахстан и заключенным Договором;

10.2.6. Осуществлять иные права, установленные законодательством Республики Казахстан и Договором.

10.3. Обязанности Клиента предусматривают:

10.3.1. Возвратить полученный микрокредит и выплатить вознаграждение, в сроки и порядке, установленных заключенным Договором о предоставлении микрокредита.

10.3.2. В случае несвоевременного исполнения обязательств, предусмотренных пунктом 10.3.1. настоящих Правил, осуществить оплату неустойки в сроки и порядке, установленных заключенным Договором о предоставлении микрокредита;

10.3.3. Предоставлять документы и сведения, запрашиваемые МФО;

10.3.4. При наличии действующих обязательств перед МФО, в течение 3 (трех) рабочих дней, письменно уведомлять МФО о любых изменениях в регистрационных данных адреса номера(-ов) мобильного телефона, реквизитов, документов, удостоверяющих личность, изменениях и других данных, предоставленных МФО.

10.3.5. обеспечить конфиденциальность получаемых сообщений и переписки;

10.3.6. выполнять иные требования, установленные законодательством Республики Казахстан и заключенным Договором о предоставлении микрокредита.

10.4. МФО обязана:

10.4.1. В случае изменения места нахождения либо изменения наименования письменно известить об этом уполномоченный орган, а также Заемщиков (заявителей) путем опубликования соответствующей информации в двух печатных изданиях на казахском и русском языках по месту нахождения микрофинансовой организации, а также по юридическому адресу Заемщика (заявителя) - физического лица в срок не позднее тридцати календарных дней с даты таких изменений;

10.4.2. Разместить копию настоящих Правил в месте, доступном для обозрения и ознакомления заемщиком (заявителем), в том числе на интернет-ресурсе МФО;

10.4.3. Иметь Политику информационной безопасности и принимать меры по предотвращению использования действующих или внедряемых способов и технологий предоставления микрокредитов электронным способом в схемах легализации (отмывания) доходов, полученных преступным путем, и финансирования терроризма. МФО при предоставлении микрокредитов электронным способом применяет необходимые меры, предусмотренные Законом Республики Казахстан от 28 августа 2009 года «О

противодействию легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма» (далее – Закон о ПОДФТ).

10.4.4. В целях предотвращения увеличения задолженности Заемщика, являющегося физическим лицом, МФО не вправе требовать выплаты вознаграждения, а также неустойки (штрафов, пени), начисленных по истечении ста восьмидесяти последовательных календарных дней просрочки исполнения обязательства по погашению любого из платежей по суммам основного долга и (или) вознаграждения, по микрокредиту, обеспеченному ипотекой недвижимого имущества, не связанному с осуществлением предпринимательской деятельности.

10.4.5. Предоставлять микрокредиты в соответствии с внутренними нормативными документами и Договором, в том числе электронным способом в соответствии с Политикой информационной безопасности и законодательством Республики Казахстан.

10.4.6. Обеспечить в личном кабинете Заемщика возможность производить следующие действия:

подача Заемщиком (заявителем) заявления на получение микрокредита;
просмотр сведений об организации, осуществляющей микрофинансовую деятельность (юридический и (или) фактический адрес, контактные телефоны, факс, адрес электронной почты и другие сведения), сведений о первом руководителе (фамилия, имя, отчество (при наличии)) организации, осуществляющей микрофинансовую деятельность;
просмотр договора (договоров) Заемщика о предоставлении микрокредита (до и после заключения договора);
просмотр информации о ходе и результатах рассмотрения заявления Заемщика на получение микрокредита;
просмотр информации о сумме текущей задолженности Заемщика по микрокредиту (микрокредитам), предстоящих и фактических платежах Заемщика, в том числе о сумме основного долга, вознаграждения, неустойки (штрафов, пени);
просмотр информации о способах погашения микрокредита Заемщиком;
обмен письмами (сообщениями) между клиентом и организацией, осуществляющей микрофинансовую деятельность.

10.4.7. Обеспечивать безопасное хранение электронных сообщений и иных документов, предоставленных Заемщику и полученных от него, с соблюдением их целостности и конфиденциальности в сроки установленные действующим законодательством Республики Казахстан.

Хранение электронных сообщений и иных документов осуществляется в том формате, в котором они были сформированы, отправлены клиенту или получены от него.

10.4.8. По запросу Заемщика предоставлять ему подтверждение об отправке и (или) получении электронных документов, подтверждающих предоставление (получение) микрокредита, в порядке и сроки, предусмотренные договором.

10.4.9. В случае обнаружения несанкционированного доступа к информации, составляющей тайну предоставления микрокредита, ее несанкционированного изменения, осуществления несанкционированных действий со стороны третьих лиц либо иных незаконных (мошеннических) действий с микрокредитами, в течение двух рабочих дней МФО обязана принять меры для устранения причин и последствий таких действий, а также в течение одного рабочего дня информировать об этом Заемщика и уполномоченный орган.

10.4.10. На основании внесенного МФО представления о принятии мер по устранению обстоятельств, способствовавших совершению уголовного правонарушения либо постановления о признании заемщика потерпевшим, представленного правоохранительными органами, не позднее трех рабочих дней МФО:

прекращает взыскание задолженности и претензионно-исковую работу по микрокредиту клиента;

вносит корректировки в кредитную историю клиента в кредитных бюро путем устранения записей о наличии задолженности по микрокредиту.

МФО принимает решение о списании задолженности клиента по микрокредиту, по которому имеется представление и (или) постановление правоохранительных органов и (или) вступившее в законную силу решение суда, принятое по обращению МФО.

10.4.11. Обеспечить иные требования, установленные законодательством Республики Казахстан и Договором.

10.5. Ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязанностей, предусмотренных договорами (соглашениями сторон), МФО и его Заемщики несут в соответствии с законодательством Республики Казахстан и условиями соответствующих договоров (соглашений сторон).

10.6. Споры и разногласия, возникающие между МФО и Заемщиком, разрешаются путем переговоров, способами досудебного урегулирования спора, а в случае недостижения согласия – в судах Республики Казахстан.

11. ПОРЯДОК УРЕГУЛИРОВАНИЯ ЗАДОЛЖЕННОСТИ.

11.1. МФО уведомляет Заемщика не позднее десяти календарных дней с даты наступления просрочки исполнения обязательства по Договору о:

1. возникновении просрочки по исполнению обязательства по Договору и необходимости внесения платежей с указанием размера просроченной задолженности на дату, указанную в уведомлении;
2. праве Заемщика – физического лица по Договору обратиться в МФО;
3. последствиях невыполнения Заемщиком своих обязательств по Договору.

11.2. МФО вправе привлечь коллекторское агентство для уведомления Заемщика.

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

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

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

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

11.4. Заемщик – физическое лицо в течение тридцати календарных дней с даты наступления просрочки исполнения обязательства по Договору вправе посетить МФО и

(или) представить в письменной форме либо способом, предусмотренным Договором, заявление о внесении изменений в условия Договора, в том числе связанных с:

1. изменением в сторону уменьшения ставки вознаграждения либо значения вознаграждения по Договору;
2. отсрочкой платежа по основному долгу и (или) вознаграждению;
3. изменением метода погашения или очередности погашения задолженности, в том числе с погашением основного долга в приоритетном порядке;
4. изменением срока микрокредита;
5. прощением просроченного основного долга и (или) вознаграждения, отменой неустойки (штрафа, пени) по микрокредиту;
6. самостоятельной реализацией залогодателем недвижимого имущества, являющегося предметом ипотеки, в сроки, установленные соглашением сторон;
7. представлением отступного взамен исполнения обязательства по Договору путем передачи МФО заложенного имущества;
8. реализацией недвижимого имущества, являющегося предметом ипотеки, с передачей обязательства по Договору покупателю.

Заявление о внесении изменений в условия Договора подается Заемщиком и рассматривается МФО в соответствии с действующими на тот момент нормами постановления Правления Агентства Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка от 16 июля 2021 года № 82 «Об утверждении Правил рассмотрения изменений в условия договора о предоставлении микрокредита».

11.5. МФО в течение пятнадцати календарных дней после дня получения заявления Заемщика - физического лица рассматривает предложенные изменения в условия Договора и в письменной форме либо способом, предусмотренным Договором, сообщает Заемщику - физическому лицу о (об):

1. согласии с предложенными изменениями в условия Договора;
2. своих предложениях по урегулированию задолженности;
3. отказе в изменении условий Договора с указанием мотивированного обоснования причин отказа.

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

Недостижение взаимоприемлемого решения между микрофинансовой организацией и заемщиком - физическим лицом в течение тридцати календарных дней с даты получения решения микрофинансовой организации, предусмотренного подпунктом 2) части первой пункта 3 статьи 9-2 Закона, считается отказом в изменении условий договора о предоставлении микрокредита. Данный срок может быть продлен при наличии согласия обеих сторон.

11.6. Заемщик - физическое лицо в течение пятнадцати календарных дней с даты получения решения микрофинансовой организации, предусмотренного подпунктом 3 п. 11.4. Правил, или при недостижении взаимоприемлемого решения об изменении условий договора о предоставлении микрокредита в срок, предусмотренный частью третьей пункта 3 статьи 9-2 Закона, вправе обратиться к микрофинансовому омбудсману с одновременным уведомлением микрофинансовой организации.

В период рассмотрения микрофинансовым омбудсманом обращения от заемщика - физического лица, относящегося к социально уязвимым слоям населения в соответствии с Законом Республики Казахстан «О жилищных отношениях», по договору о предоставлении микрокредита, обеспеченного ипотекой недвижимого имущества, являющегося жилищем, не связанного с осуществлением предпринимательской деятельности, не допускается обращение взыскания на заложенное имущество путем подачи иска в суд либо во внесудебном порядке.

11.7. В случаях неудовлетворения требования, предусмотренного пунктом 11.1 Правил, а также не реализации Заемщиком - физическим лицом по Договору прав, предусмотренных пунктом 11.3. Правил, либо отсутствия согласия между Заемщиком - физическим лицом и МФО по изменению условий Договора, МФО вправе рассмотреть вопрос о применении следующих мер в отношении Заемщика:

11.7.1. рассмотреть вопрос о применении мер в отношении Заемщика.

Принятие решения о применении мер осуществляется в соответствии с настоящими Правилами.

11.7.2. Передать задолженность на досудебные взыскание и урегулирование коллекторскому агентству.

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

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

11.7.3. Уступить с соблюдением требований, установленных в статье 9-1 Закона, права (требования) по договору о предоставлении микрокредита лицу при наличии у заемщика просрочки исполнения денежного обязательства:

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

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

Положения настоящего подпункта не распространяются на случаи применения в отношении заемщика - гражданина Республики Казахстан процедуры восстановления платежеспособности, внесудебного или судебного банкротства в порядке, предусмотренном Законом Республики Казахстан «О восстановлении платежеспособности и банкротстве граждан Республики Казахстан».

В случаях, предусмотренных п. 11.7.3. настоящих Правил, МФО:

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

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

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

11.7.4. Применить меры, предусмотренные законодательством Республики Казахстан и (или) Договором, в том числе обратиться с иском в суд о взыскании суммы долга по Договору, а также обратить взыскание на доходы Заемщика или заложенное имущество во внесудебном порядке, за исключением случаев, предусмотренных Законом Республики Казахстан «Об ипотеке недвижимого имущества», либо в судебном порядке.

11.7.5. Обратиться с иском в суд о признании Заемщика - индивидуального предпринимателя, юридического лица банкротом в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

12. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

12.1. Выдача микрокредита осуществляется лицам, не моложе 18 лет и не старше 68 лет, в соответствии с главой 1 настоящих Правил.

12.2. Выдача денежных средств при предоставлении микрокредитов осуществляется способами, не противоречащими действующему законодательству Республики Казахстан. Выдача денежных средств при предоставлении микрокредитов электронным способом осуществляется согласно действующим на дату заключения Договора нормам Правил № 217.

12.3. Интернет-ресурс и программное обеспечение являются собственной электронной площадкой МФО. Под программным обеспечением МФО подразумевается продукт интеллектуальной деятельности, включающий в себя комплекс программ, обеспечивающих обработку и передачу данных на всех этапах деятельности МФО.

12.4. Электронные документы хранятся в том формате, в котором они были сформированы, отправлены или получены с соблюдением их целостности и неизменности и не требуют распечатки или иного отображения содержания электронного документа на бумажном носителе с целью хранения.

12.5. МФО отказывает в предоставлении Заявителю микрокредита по основаниям, предусмотренным действующим законодательством Республики Казахстан.

12.6. Настоящие Правила могут дополняться и изменяться в процессе осуществления деятельности МФО в целях повышения качества предоставляемого сервиса, приведения их в соответствие требованиям действующего законодательства Республики Казахстан, а также стратегии развития МФО.