

**Қатысушыларының жалпы
жиналыстың
2026 жылғы «21» шілде хаттамасымен
БЕКІТІЛГЕН**

**УТВЕРЖДЕНО
Протоколом общего собрания
участников
от «21» июля 2026 года**

**«МҚҰ Мега Кредит» ЖШС-нің
микрокредиттерді беру қағидалары**

**Правила предоставления микрокредитов
ТОО «МФО Мега Кредит»**

Орал қаласы

п/н	Наименование
1.	ЖАЛПЫ ЕРЕЖЕЛЕР/ ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ
2.	МИКРОКРЕДИТТЕРДІ БЕРУДІҢШЕКТІ СОМАЛАРЫ ЖӘНЕ МЕРЗІМДЕРІ ПРЕДЕЛЬНЫЕ СУММЫ И СРОКИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МИКРОКРЕДИТОВ
3.	БЕРІЛЕТІН МИКРОКРЕДИТТЕР БОЙЫНША СЫЙАҚЫ МӨЛШЕРЛЕМЕЛЕРІНІҢ ШЕКТІ ШАМАЛАРЫ ПРЕДЕЛЬНЫЕ ВЕЛИЧИНЫ СТАВОК ВОЗНАГРАЖДЕНИЯ ПО ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫМ МИКРОКРЕДИТАМ
4	МҚҰ ҚАБЫЛДАЙТЫН ҚАМСЫЗДАНДЫРУҒА ҚОЙЫЛАТЫН ТАЛАПТАР/ ТРЕБОВАНИЯ К ПРИНИМАЕМОМУ МФО ОБЕСПЕЧЕНИЮ
5	МИКРОКРЕДИТ БЕРУ ПРОЦЕСІНДЕ ТУЫНДАЙТЫН КЛИЕНТТЕРДІҢ ӨТІНІШТЕРІН ҚАРАУ ТӘРТІБІ. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ КЛИЕНТОВ, ВОЗНИКАЮЩИХ В ПРОЦЕССЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МИКРОКРЕДИТА.
6	ӨТІНІШ БЕРУШІНІҢ ҚҰҚЫҚТАРЫ МЕН МІНДЕТТЕРІ ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ЗАЯВИТЕЛЯ
7	ҚАРЫЗ АЛУШЫНЫҢ ҚҰҚЫҚТАРЫ МЕН МІНДЕТТЕРІ ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ЗАЕМЩИКА
8	МҚҰ-НЫҢ ҚҰҚЫҚТАРЫ МЕН МІНДЕТТЕРІ ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ МФО
9	МҚҰ-НЫҢ ЖӘНЕ КЛИЕНТТІҢ ЖАУАПКЕРШІЛІГІ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ МФО И КЛИЕНТА
10	МИКРОКРЕДИТТЕР БЕРУМЕН БАЙЛАНЫСТЫ ҚАРЖЫ ӨНІМДЕРІН ҰСЫНУ ШАРТТАРЫ, МИКРОКРЕДИТ БЕРУ ТУРАЛЫ ШАРТТЫ ЖАСАУ ЖӘНЕ ОРЫНДАУ ТӘРТІБІ, МИКРОКРЕДИТТІ БЕРУ ЖӘНЕ ӨТЕУ ТӘРТІБІ, ТӨЛЕМГЕ ҚАБІЛЕТСІЗ ҚАРЫЗ АЛУШЫМЕН ӨЗАРА ІС-ҚИМЫЛ ЖАСАУ ТӘРТІБІ. УСЛОВИЯ ФИНАНСОВЫХ ПРОДУКТОВ, ПОРЯДОК ЗАКЛЮЧЕНИЯ И ИСПОЛНЕНИЯ ДОГОВОРА МИКРОКРЕДИТА, ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ, ПОГАШЕНИЯ МИКРОКРЕДИТОВ, ПОРЯДОК ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С НЕПЛАТЕЖЕСПОСОБНЫМИ ЗАЕМЩИКАМИ.
11	КЛИЕНТТЕРМЕН ЖҰМЫС ІСТЕУ ТӘРТІБІ ТУРАЛЫ ЕРЕЖЕ ПОЛОЖЕНИЕ О ПОРЯДКЕ РАБОТЫ С КЛИЕНТАМИ
12	МҮГЕДЕКТІГІ БАР АДАМДАРҒА ЖӘНЕ ХАЛЫҚТЫҢ ЖҮРІП-ТҰРУЫ ШЕКТЕУЛІ ТОПТАРЫНА ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ ТӘРТІБІ ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ ЛИЦАМ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ И МАЛОМОБИЛЬНЫМ ГРУППАМ НАСЕЛЕНИЯ

13	ҚАРЖЫЛЫҚ ҚЫЗМЕТТЕРДІ ТҰТЫНУШЫ МЕН МИКРОҚАРЖЫ ОМБУДСМАНЫМЕН ҰЙЫМ АРАСЫНДАҒЫ КЕЛІСПЕУШІЛІКТЕРДІ РЕТТЕУ КЕЗІНДЕ ӨЗАРА ІС-ҚИМЫЛ ЖАСАУ ТӘРТІБІ ПОРЯДОК ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ПОТРЕБИТЕЛЕМ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ И МИКРОФИНАНСОВЫМ ОМБУДСМАНОМ ПРИ УРЕГУЛИРОВАНИИ РАЗНОГЛАСИЙ
14.	ҚОРЫТЫНДЫ ЕРЕЖЕЛЕР/ ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ.

1. ЖАЛПЫ ЕРЕЖЕЛЕР 1.1. Осы «Микроқаржы ұйымы Мега Кредит» жауапкершілігі шектеулі серіктестігінің микрокредиттер беру қағидалары (бұдан әрі-қағидалар) Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасының талаптарына сәйкес әзірленді.	1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ 1.1. Настоящие Правила предоставления микрокредитов Товарищества с ограниченной ответственностью «Микрофинансовая организация Мега Кредит» (далее - Правила) разработаны в соответствии с требованиями действующего законодательства Республики Казахстан.
1.2. Осы Қағидалар «Микроқаржы ұйымы Мега Кредит» ЖШС (бұдан әрі – МҚҰ) қызметінің тәртібін, шарттарын, негізгі қағидастарын белгілейді.	1.2. Настоящие правила определяют порядок, условия, основные принципы деятельности ТОО «Микрофинансовая организация Мега Кредит» (далее – МФО).
1.3. МҚҰ - жеке және тұлғаларға кепілсіз және кепілсіз (жылжымалы, жылжымайтын мүлік) микрокредиттер беру жөніндегі қызметті жүзеге асыру.	1.3. МФО – организация, осуществляющая деятельность по предоставлению залоговых (движимое, недвижимое имущество) и беззалоговых микрокредитов физическим лицам.
1.5. МҚҰ микрокредитті берудің құпиялылығына кепілдік береді, бұл құпия өзіне қарыз алушыға қатысты қарыз алушылар, микрокредиттердің көлемдері, микрокредит беру шартының өзге талаптары және микроқаржы ұйымының операциялары туралы мәліметтерді қамтиды (микрокредиттер беру қағидаларын қоспағанда).	1.5. МФО гарантирует тайну предоставления микрокредита, включающую в себя сведения о Заемщиках, размерах микрокредитов, об иных условиях договора о предоставлении микрокредита, относящихся к Заемщику, и об операциях МФО (за исключением правил предоставления микрокредитов).
1.4. Микрокредиттік өнімге қарай МҚҰ-ның Қарыз алушылары ретінде 18 жастан 72 жасқа дейінгі, Қазақстан Республикасының азаматтары болып табылатын, әрекет қабілетті жеке тұлғалар, оның ішінде жеке кәсіпкер ретінде тіркелмей кәсіпкерлік қызметті жүзеге асыратын өзін-өзі жұмыспен қамтыған жеке тұлғалар бола алады.	1.4. В зависимости от микрокредитного продукта Заемщиками МФО могут быть: дееспособные физические лица - граждане Республики Казахстан в возрасте от 18 года до 72 лет, в том числе самозанятые – физические лица, осуществляющие предпринимательскую деятельность без регистрации в качестве индивидуального предпринимателя.
1.6. Осы Қағидалар көшірмесін клиенттердің көзі жететін жерлерде, сондай-ақ МҚҰ интернет-ресурсында орналастырылады.	1.6. Копия настоящих Правил размещается в местах, доступных для обозрения клиентов, а также на интернет-ресурсе МФО
1.7. Осы Қағидаларда мынадай анықтамалар қолданылады: «Заң» – Қазақстан Республикасының «Микроқаржы қызметі туралы» Заңы; «Микрокредит бойынша сыйақы»- МҚҰ-на тиесілі ақшаның жылдық көлемінің есебінен микрокредиттің сомасына пайызды түрде анықталған берілген микрокредит үшін ақы; «Жылдық тиімді сыйақы мөлшерлемесі» (ЖТСМ) - уәкілетті органның нормативтік құқықтық актісіне сәйкес есептелетін микрокредит бойынша дұрыс, жылдық, тиімді, салыстырмалы есептеудегі сыйақы мөлшерлемесі;	1.7. В настоящих Правилах используются следующие определения: Закон - Закон Республики Казахстан «О микрофинансовой деятельности»; «Вознаграждение по микрокредиту» - плата за предоставленный микрокредит, определенная в процентном выражении к сумме микрокредита из расчета годового размера причитающихся МФО денег; «ГЭСВ» - Годовая эффективная ставка вознаграждения - ставка вознаграждения в достоверном, годовом, эффективном, сопоставимом исчислении по микрокредиту, рассчитываемая в соответствии с нормативным правовым актом уполномоченного органа;

«Қарыз алушы»- МҚҰ-мен микрокредит беру шартын жасаған жеке тұлға; «Өтінім беруші» – МҚҰ-ға микрокредит алу туралы өтініш берген жеке заңды тұлға; «Клиент» – МҚҰ-мен микрокредит беру туралы шарт жасасқан немесе микрокредит алуға өтініш берген (бергісі келетін) жеке тұлға; «Кредит комитеті» - МҚҰ-ның кредит саясатын жүргізетін алқалы органы немесе МҚҰ-ның кредиттік өтінімдерді қарау бөлігіндегі кредит комитетінің функциялары жүктелген уәкілетті тұлғасы; «Микрокредит» - МҚҰ-ның қарыз алушыға Қазақстан Республикасының ұлттық валютасымен ақылылық, мерзімділік және қайтарымдылық шарттарымен микрокредит беру туралы шартта белгіленген көлемде және тәртіпте беретін ақшасы; «АЕК» - «Республикалық бюджет туралы» Қазақстан Республикасының заңымен тиісті қаржы жылына белгіленген айлық есептік көрсеткіш. «Микрокредит шарттары» - сыйақы, қарыз алушының міндеттемелерін орындауының қамсыздандыруы мөлшерін, микрокредитті өтеу мерзімдерін, сондай-ақ әрбір жеке микрокредит бойынша тәуекелді азайтуға бағытталған айрықша шарттарды қоса алғанда оларға сәйкес микрокредит берілетін шарттар; «Уәкілетті тұлға» – МҚҰ-ның микрокредиттеу мәселелері бойынша өзіне берілген өкілеттіктер шегінде және МҚҰ-ның бекітілген өкімдік әрі ішкі нормативтік құжаттарына сәйкес шешімдер қабылдайтын қызметкері. «Уәкілетті бөлімше» – МҚҰ-ның микрокредиттеу мәселелері бойынша өзіне берілген өкілеттіктер шегінде және МҚҰ-ның бекітілген өкімдік әрі ішкі нормативтік құжаттарына сәйкес шешімдер қабылдайтын құрылымдық бөлімшесі. «Уәкілетті орган» – қаржы нарығы мен қаржы ұйымдарын мемлекеттік реттеуді, бақылауды және қадағалауды іске асыратын мемлекеттік орган.	«Заемщик» - физическое лицо, заключившее договор о предоставлении микрокредита с МФО; «Заявитель» – физическое лицо, подавшее заявление в МФО на получение микрокредита; «Клиент» - физическое лицо, заключившее с МФО договор о предоставлении микрокредита или подавшее (намеревающееся подать) заявление на получение микрокредита; «Кредитный Комитет» - коллегиальный орган МФО, осуществляющий его кредитную политику или уполномоченное лицо МФО, на которого возложены функции кредитного комитета в части рассмотрения кредитных заявок; «Микрокредит» - деньги, предоставляемые МФО Заемщику в национальной валюте Республики Казахстан в размере и порядке, определенных договором о предоставлении микрокредита, на условиях платности, срочности и возвратности; «МРП» - месячный расчетный показатель, установленный на соответствующий финансовый год Законом Республики Казахстан «О республиканском бюджете». «Условия микрокредита» - условия, в соответствии с которыми был предоставлен микрокредит, включая условия о размере вознаграждения, обеспечении исполнения обязательств Заемщиком, сроки погашения микрокредита, а также особые условия, направленные на снижение риска по каждому отдельному микрокредиту; «Уполномоченное лицо» - работник МФО, принимающий решения по микрокредитованию в рамках делегированных ему полномочий и в соответствии с утвержденными распорядительными и внутренними нормативными документами МФО; «Уполномоченное подразделение» - подразделение МФО, принимающее решения по микрокредитованию в рамках делегированных ему полномочий и в соответствии с утвержденными распорядительными и внутренними нормативными документами МФО; «Уполномоченный орган» – государственный орган, осуществляющий государственное регулирование, контроль и надзор финансового рынка и финансовых организаций.
--	--

2. МИКРОКРЕДИТТЕРДІ БЕРУДІҢ ШЕКТІ СОМАЛАРЫ МЕН ЕРЗІМДЕРІ 2.1. МҚҰ ұсынатын микрокредиттер бойынша келесі шарттар анықталады				2. ПРЕДЕЛЬНЫЕ СУММЫ И СРОКИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МИКРОКРЕДИТОВ 2.1. По микрокредитам, которые предоставляет МФО, устанавливаются следующие условия:			
Ең төменгі сомасы	Ең көп сомасы	Ең аз мерзімі	Ең көп мерзімі	Минимал ьная сумма	Максимальная сумма	Минимальный срок	Максимальный срок
10 000 теңге	20 000 АЕК	15 күн	60 ай	10 000 теңге	20 000 МРП	15 дней	60 мес.
5 000 теңге	45 АЕК	5 күн	45 күн	5 000 теңге	45 МРП	5 дней	45 дней
3. БЕРІЛЕТІН МИКРОКРЕДИТТЕР БОЙЫНША СЫЙАҚЫНЫҢ МӨЛШЕРЛЕМЕЛЕРІНІҢ ШЕКТІ ШАМАЛАРЫ				3. ПРЕДЕЛЬНЫЕ ВЕЛИЧИНЫ СТАВОК ВОЗНАГРАЖДЕНИЯ ПО ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫМ МИКРОКРЕДИТАМ			
3.1 Берілетін микрокредиттер бойынша сыйақы мөлшерлемелерінің шекті шамалары:				3.1 Предельные величины ставок вознаграждения по предоставляемым микрокредитам:			
Микрокредит сомасы	Сыйақы мөлшері		ЖТСМ	Сумма микрокредита	Величина вознаграждения		ГЭСВ
	Ең аз	Ең көп			Минимум	Максимум	
10 000 теңге - 20 000 АЕК дейін	0,1%	38%	46% артық емес	10 000 теңге - до 20 000 МРП	0,1%	38%	Не более 46%
5 000 теңге- 45 АЕК дейін	0,1%	105,85 %	179% артық емес	5 000 теңге - до 45 МРП	0,1%	105,85%	Не более 179%
45 АЕК-ке дейінгі микрокредит үшін ЖТСМ тәулігіне 0,3%-дан аз, бірақ 179%-дан аспайды.				Для микрокредитов суммой до 45 МРП ГЭСВ составляет менее 0,3 % в день, но не более 179%.			
4. ҚАБЫЛДАНАТЫН КЕПІЛДІКТЕРГЕ ҚОЙЫЛАТЫН ТАЛАПТАР 4.1. Қарыз алушының микрокредит беру туралы шарт бойынша міндеттемелерінің орындалуы кепілгерлікпен немесе кепілдікпен қамтамасыз етіледі. Сонымен қатар, МҚҰ қамтамасыз етусіз (кепілгерліксіз және кепілдіксіз) микрокредиттер беруге құқылы.				4. ТРЕБОВАНИЯ К ПРИНИМАЕМОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ 4.1. Исполнение Заемщиком обязательств по договору о предоставлении микрокредита обеспечивается поручительством, гарантией. При этом МФО вправе предоставлять микрокредиты без обеспечения.			
4.2. Құқық қабілеттілігі және әрекет қабілеттілігі бар жеке немесе заңды тұлға (Қазақстан Республикасының резиденті) кепілдік беруші немесе кепілгер бола алады.				4.2. Гарантом, поручителем может выступать правоспособное и дееспособное физическое или юридическое лицо (резидент Республики Казахстан).			
4.3 Кепілдік немесе кепілгерлік шартын ресімдеуге қажетті құжаттардың тізбесі қамтамасыз ету түріне, өнімдердің талаптарына және МҚҰ-ның басқа құжаттарына байланысты айқындалады.				4.3. Перечень документов, необходимых для оформления договора гарантии, поручительства определяется в зависимости от вида обеспечения, условиями продуктов и другими документами МФО.			
4.4. Қарыз алушы өз міндеттемелерін орындамаған жағдайда, Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес МҚҰ				4.4. В случае невыполнения Заемщиком своих обязательств, в соответствии с законодательством МФО имеет право принять меры,			

кепілдік (кепілгерлік) шартымен және/немесе Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген шараларды қабылдауға құқылы.	предусмотренные договором гарантии (поручительства) и/или законодательством Республики Казахстан.
5. МИКРОКРЕДИТ БЕРУ ПРОЦЕСІНДЕ ТҮЫНДАЙТЫН КЛИЕНТТЕРДІҢ ӨТІНІШТЕРІН ҚАРАУ ТӘРТІБІ. 5.1. Жалпы ережелер және жолданымдардың нысандары 5.1.1. Ұйымның қаржылық қызметтерді тұтынушылардың жолданымдарын қарауы Талаптарда белгіленген тәртіппен, сондай-ақ жеке тұлғалар – қаржылық қызметтерді тұтынушылардың құқықтары мен мүдделерін сақтау саясаттары мен рәсімдеріне сәйкес жүзеге асырылады. 5.1.2. Ұйым клиенттердің мынадай жолданымдарымен жұмысты жүзеге асырады: 1) қолма-қол, пошта немесе электрондық пошта арқылы немесе микроқаржылық қызметтерді ұсыну мәселелері бойынша жеке немесе заңды тұлғаның жолданым беру сервисі көзделген ұйымның интернет-ресурсы немесе мобильді қосымшасы арқылы келіп түскен жазбаша жолданымдармен; 2) телефон арқылы не қаржылық қызметтерді тұтынушы ұйымға жеке барған кезде келіп түскен ауызша жолданымдармен. 5.1.3. Интернет-ресурста және (немесе) мобильді қосымшада нақты уақыт режимінде хабарлар алмасу жүйесі арқылы жіберілген және (немесе) ұйымның атына тіркелген абоненттік нөмірлерге келіп түскен хабарлар қаржылық қызметтерді тұтынушылардың жолданымдары болып танылмайды және ақпараттық сипаттағы сұрау салулар ретінде қаралады. Бұл ретте ұйым қаржылық қызметтерді тұтынушыға Талаптардың қағидаларына сәйкес келетін жолданым беру тәртібі туралы хабарлайды. 5.1.4. Микрокредиттерді беру бойынша қаржылық қызметтерді тұтынушылардың жолданымдарына мынадай жолданымдар жатпайды: 1) егер олар қаржылық қызметтерді көрсетуге байланысты болмаса, ұйым қызметкерлерінің еңбек және әлеуметтік мәселелер бойынша жұмыс беруші ретінде ұйымға жолданымдары, ұйым қызметкері бір мезгілде қаржылық қызметтерді тұтынушы болып табылатын және оған қаржылық қызметтерді көрсетуге қатысты мәселелер бойынша жүгінетін жағдайларды қоспағанда; 2) басқару органдарының қатысушылары (құрылтайшылары), мүшелері, бенефициарлар	5. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ КЛИЕНТОВ, ВОЗНИКАЮЩИХ В ПРОЦЕССЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МИКРОКРЕДИТА. 5.1 Общие положения и формы обращений 5.1.1. Рассмотрение организацией обращений потребителей финансовых услуг осуществляется в порядке, установленном Требованиями, а также в соответствии с политиками и процедурами соблюдения прав и интересов потребителей услуг – физических лиц. 5.1.2 Организация осуществляет работу со следующими обращениями потребителей финансовых услуг: 1) письменными обращениями, поступившими нарочно, по почте, электронной почте либо посредством интернет-ресурса или мобильного приложения организации, в которых предусмотрен сервис подачи обращения физическим или юридическим лицом по опросам предоставления микрофинансовых услуг; 2) устными обращениями, поступившими по телефону либо при личном посещении потребителем финансовых услуг организации. 5.1.3. Сообщения, направленные посредством системы обмена сообщениями в реальном времени на интернет-ресурсе и (или) мобильном приложении и (или) поступившие на абонентские номера, зарегистрированные на организацию, не признаются обращениями потребителей финансовых услуг и рассматриваются как запросы информационного характера. При этом организация информирует потребителя финансовых услуг о порядке подачи обращения, соответствующего правилам Требованиям. 5.1.4. Не относятся к обращениям потребителей финансовых услуг по предоставлению микрокредитов следующие обращения: 1) обращения работников организации в организацию как работодателю по трудовым и социальным вопросам, если они не связаны с предоставлением финансовых услуг, за исключением случаев, когда работник организации одновременно является потребителем финансовых услуг и обращается по вопросам, касающимся оказания ему финансовых услуг; 2) корпоративные конфликты и споры между участниками (учредителями), членами органов

және қаржылық қызметтерді тұтынушыларға микрокредиттерді берумен байланысты емес ұйым арасындағы корпоративтік жанжалдар мен даулар (оның ішінде корпоративтік басқару, пайданы бөлу, облигациялар бойынша сыйақы төлеу, эмиссия және бағалы қағаздарды орналастыру мәселелері бойынша даулар);

3) қаржылық қызметтерді тұтынушы болып табылмайтын ұйым контрагенттерінің қаржы өнімдерін ұсынуға жатпайтын шарттар (жалдау, жеткізу, мердігерлік, аутсорсинг, IT-сүйемелдеу шарттары және өзге де шарттар) бойынша жолданымдары;

4) ақпаратты немесе Қазақстан Республикасының заңнамасын не қаржы өнімдерінің шарттарын түсіндіруді сұрау салулар және ұйымның әрекеттеріне (әрекетсіздігіне) не қаржы өнімдерінің шарттарына қанағаттанбаушылық білдіруді қамтымайтын жолданымдар;

5) егер қаржылық қызметтерді тұтынушының құқықтары мен заңды мүдделерін бұзу туралы мәліметтерді қамтымаса, ұйымның есептілікті (салықтық, статистикалық және басқа) ұсынуымен байланысты сұрау салулар;

6) қаржылық қызметтерді нақты тұтынушының құқықтарының бұзылуын көрсетпей, Қазақстан Республикасы заңнамасының болжамды бұзылуы, сыбайлас жемқорлық, теріс пайдалану, сондай-ақ өзге де бұзушылықтар туралы жолданымдар;

7) нақты шарт (мәміле) бойынша қаржылық қызметтерді тұтынушылар болып табылмайтын бұқаралық ақпарат құралдарының, кәсіптік және қоғамдық бірлестіктердің және өзге де ұйымдардың жолданымдары, бұл жолданымда нақты қаржылық қызметтерді тұтынушының мүддесі үшін берілгені тікелей көрсетілген жағдайларды қоспағанда;

8) қаржылық қызметтерді тұтынушылардың дербес жолданымдарын қамтымайтын Қазақстан Республикасының мемлекеттік органдарымен қадағалау, бақылау және құқық қолдану мәселелері бойынша хат алмасу;

9) мазмұнын және (немесе) өтініш берушінің талаптарын анықтауға мүмкіндік бермейтін жолданымдар (оқылмайтын мәтіндер, байланыспаған хабарлар немесе жаппай автоматтандырылған хабар тарату).

5.2. Жеке қабылдау және ауызша жолданымдар

5.2.1. Ұйымның уәкілетті тұлғалары жеке тұлғаларды және заңды тұлғалардың өкілдерін ұйымның атқарушы органының басшысы немесе филиал басшысы (филиалда) бекіткен

управления, бенефициарами и самой организацией, не связанные с предоставлением микрокредитов потребителям финансовых услуг (в том числе споры по вопросам корпоративного управления, распределения прибыли, выплаты вознаграждения по облигациям, эмиссии и размещения ценных бумаг);

3) обращения контрагентов организации, не являющихся потребителями финансовых услуг, по договорам, не относящимся к предоставлению финансовых продуктов (договоры аренды, поставки, подряда, аутсорсинга, ИТ-сопровождения и иные договоры);

4) запросы информации или разъяснений законодательства Республики Казахстан либо условий финансовых продуктов и не содержащие выражения недовольства действиями (бездействием) организации либо условиями финансовых продуктов;

5) запросы, связанные с предоставлением организацией отчетности (налоговая, статистическая или другая), если не содержат сведений о нарушении прав и законных интересов потребителя финансовых услуг;

6) обращения, о предполагаемых нарушениях законодательства Республики Казахстан, коррупции, злоупотреблениях, а также иных нарушениях без указания на нарушение прав конкретного потребителя финансовых услуг;

7) обращения средств массовой информации, профессиональных и общественных объединений и иных организаций, не являющихся потребителями финансовых услуг по конкретному договору (сделке), за исключением обращений, в интересах конкретного потребителя финансовых услуг с прямым указанием на это в обращении;

8) переписка с государственными органами Республики Казахстан по вопросам контроля, надзора и правоприменения, не содержащая самостоятельных обращений потребителей финансовых услуг;

9) обращения, не позволяющие установить их содержание и (или) требования заявителя (не читаемые тексты, бессвязные сообщения или массовые автоматизированные рассылки).

5.2. Личный прием и устные обращения

5.2.1. Уполномоченные лица организации проводят личный прием физических лиц и представителей юридических лиц не реже одного раза в месяц согласно графику приема,

кабылдау кестесіне сәйкес айына кемінде бір рет, оның ішінде ұйымның филиалдары мен өкілдіктерінде жеке қабылдауды жүзеге асырады.

5.2.2. Егер жолданымды ұйымның уәкілетті тұлғасы жеке қабылдау барысында шеше алмаса және қосымша пысықтауды талап етсе, ол қаржылық қызметтерді тұтынушының жазбаша нысанда ресімдеуіне жатады және жазбаша жолданым ретінде қаралады.

5.2.3. Ұйымға ауызша нысанда (телефон арқылы немесе жеке келу кезінде) келіп түскен жолданымдар жүгінген кезде қаралады. Егер ауызша жолданым жүгінген кезде шешілмесе, қаржылық қызметтерді тұтынушыға жазбаша жолданым беру тәртібі және оны қарау мерзімдері түсіндіріледі.

5.2.4. Телефон арқылы келіп түскен ауызша жолданымдар міндетті түрде тіркелуге жатады, сөйлесулерді жазу қаржылық қызметтерді тұтынушыға бұл туралы әңгіме басында хабарлай отырып жүзеге асырылады.

5.3. Жолданымдарды тіркеу және қабылданғанын растау

5.3.1. Қаржылық қызметтерді тұтынушылардың жазбаша жолданымдары, оның ішінде Ұйымның интернет-ресурсы және (немесе) мобильді қосымшасы (бар болған жағдайда) арқылы келіп түскен жолданымдар Ұйымның ішкі құжаттарында көзделген тәртіппен міндетті түрде тіркелуге жатады. Мобильді қосымшада (бар болған жағдайда) осы мақсаттар үшін жолданым берудің оңай сәйкестендірілетін функционалы көзделеді.

5.3.2. Қаржылық қызметтерді тұтынушыға оның жазбаша жолданымның қабылданғанын растайтын құжат беріледі немесе жолданым көшірмесіне тиісті белгі қойылады, ал Ұйымның интернет-ресурсы, Ұйымның мобильді қосымшасы (бар болған жағдайда) арқылы жолданым берген кезде оны қабылдау туралы жолданымның келіп түскен күні және тіркеу нөмірі көрсетілген хабарлама жіберіледі. Жолданымдарды қабылдаудан бас тартуға жол берілмейді.

5.4. Жолданымдарды қарау және қарау мерзімдері

5.4.1. Жолданымды қарау үшін ақпарат жеткіліксіз болған жағдайда, Ұйым қаржылық қызметтерді тұтынушыдан қосымша құжаттар мен мәліметтерді сұратады.

5.4.2. Қаржылық қызметтерді тұтынушының жолданымын қарау мерзімі жолданым Ұйымға

утвержденному руководителем исполнительного органа организации либо руководителем филиала (в филиале) в том числе филиалах и представительствах организации.

5.2.2. В случае если обращение не может быть разрешено уполномоченным лицом организации во время личного приема и требует дополнительной проработки, оно оформляется потребителем финансовых услуг в письменной форме и рассматривается как письменное обращение.

5.2.3. Обращения, поступившие в организацию в устной форме (по телефону либо при личном посещении), рассматриваются в момент обращения. Если устное обращение не может быть разрешено в момент обращения, потребителю финансовых услуг разъясняется порядок подачи письменного обращения и сроки его рассмотрения.

5.2.4. Устные обращения по телефону подлежат обязательной регистрации, запись разговоров производится с уведомлением потребителя финансовых услуг об этом в начале разговора.

5.3. Регистрация и подтверждение приема обращений

5.3.1. Письменные обращения потребителей финансовых услуг, в том числе поступившие через интернет-ресурс и (или) мобильное приложение (при наличии) организации, подлежат обязательной регистрации в порядке, предусмотренном внутренними документами организации. В мобильном приложении (при наличии) для этих целей предусматривается легко идентифицируемый функционал подачи обращения.

5.3.2. Потребителю финансовых услуг выдается документ, подтверждающий прием его письменного обращения, либо делается соответствующая отметка на копии обращения, а при подаче обращения через интернет-ресурс организации, мобильное приложение организации (при наличии), направляется уведомление о его приеме с указанием даты и регистрационного номера обращения. Отказ в приеме обращений не допускается.

5.4. Рассмотрение обращений и сроки

5.4.1. При недостаточности информации для рассмотрения обращения организация запрашивает у потребителя финансовых услуг дополнительные документы и сведения.

5.4.2. Срок рассмотрения обращения потребителя финансовых услуг составляет не более 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня поступления обращения в организацию.

келіп түскен күннен бастап 15 (он бес) жұмыс күнінен аспайды.

5.4.3. Жолданымды дұрыс қарау үшін маңызы бар нақты мән-жайларды анықтау қажеттілігі туындаған жағдайда, оны қарау мерзімі тағы да 15 (он бес) жұмыс күніне ұзартылады.

Қарау мерзімін ұзарту туралы қаржылық қызметтерді тұтынушыға тиісті шешім қабылданған күннен бастап 3 (үш) жұмыс күні ішінде хабарланады.

5.5. Жолданымдарды қарау нәтижелері

5.5.1. Ұйым жеке және заңды тұлғалардың жолданымдарын объективті, жан-жақты және уақтылы қарауды қамтамасыз етеді және қаржылық қызметтерді тұтынушыларға оларды қарау нәтижелері және қабылданған шаралар туралы хабарлайды.

5.5.2. Жолданымды қарау нәтижелері бойынша жазбаша жауап жолданым берілген тілде ұсынылады және мыналарды қамтиды:

1. қызметтерді тұтынушы қойған әрбір мәселе бойынша негізделген және уәжді дәлелдерді;

2. Қазақстан Республикасы заңнамасының нормаларына, Ұйымның ішкі құжаттарына және шарттардың талаптарына сілтемелерді;

3. анықталған нақты мән-жайлардың сипаттамасын;

4. қабылданған шешімге шағым жасау құқығы туралы қаржылық қызметтерді тұтынушыға түсіндірмені (қаржылық қызметтерді тұтынушының талабын қабылдамау және (немесе) ішінара қанағаттандыру жағдайында).

5.5.3. Жолданым негізді болған жағдайда, Ұйым оны қанағаттандыру (толық немесе ішінара), анықталған бұзушылықты жою және қаржылық қызметтерді тұтынушының құқықтары мен заңды мүдделерін қалпына келтіру туралы шешім қабылдайды.

5.5.4. Жазбаша жолданымға берілетін жауапқа Ұйымның уәкілетті тұлғасы қол қояды. Қолдың факсимильді көшірме құралдарын немесе Ұйымның ішкі құжаттарында көзделген өзге де тәсілді пайдалануға жол беріледі.

Жауапқа қол қою талап етілмейді, егер ол Қағидалардың 10.6.1-тармағының 2), 3) және 4) тармақшаларында көзделген тәсілдермен жіберілсе.

5.6. Қызметтерді тұтынушыға жолданымды қарау нәтижелері туралы хабарлау

5.6.1. Қаржылық қызметтерді тұтынушыға жауапты беру шартта көзделген тәсілмен жүзеге асырылады.

5.4.3. В случае необходимости установления фактических обстоятельств, имеющих значение для правильного рассмотрения обращения, срок его рассмотрения продлевается еще на 15 (пятнадцать) рабочих дней.

О продлении срока рассмотрения потребитель финансовых услуг извещается в течение 3 (трех) рабочих дней со дня принятия соответствующего решения.

5.5. Результаты рассмотрения обращений

5.5.1. Организация обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений физических и юридических лиц и информирует потребителей финансовых услуг о результатах их рассмотрения и принятых мерах.

5.5.2. Письменный ответ по результатам рассмотрения обращения предоставляется на языке обращения и содержит:

1) обоснованные и мотивированные доводы по каждому изложенному потребителем услуг вопросу;

2) ссылки на нормы законодательства Республики Казахстан, внутренние документы организации и условия договоров;

3) описание установленных фактических обстоятельств;

4) разъяснение права потребителя финансовых услуг на обжалование принятого решения (в случае отказа и (или) частичного удовлетворения требования потребителя финансовых услуг).

5.5.3. В случае обоснованности обращения организация принимает решение об его удовлетворении (полном или частичном), об устранении выявленного нарушения и восстановлении прав и законных интересов потребителя финансовых услуг.

5.5.4. Ответ на письменное обращение подписывается уполномоченным лицом организации. Допускается использование средств факсимильного копирования подписи либо иного способа, предусмотренного внутренними документами организации.

Подписание ответа не требуется в случае его направления способами, предусмотренными подпунктами 2), 3) и 4) пункта 10.6.1 Правил.

5.6. Уведомление потребителя услуг о результатах рассмотрения обращения

5.6.1. Передача потребителю финансовых услуг ответа осуществляется способом, предусмотренным договором.

Жауап қаржылық қызметтерді тұтынушыға мынадай тәсілдердің бірімен жіберілген жағдайда жеткізілді деп есептеледі: 1) тұтынушының қызметтерді тұтынушы шартта немесе жолданымда көрсеткен мекенжайына тапсырысты хатпен; 2) қаржылық қызметтерді тұтынушының шартта немесе жолданымда көрсеткен электрондық пошта мекенжайына; 3) жауап мәтіні немесе жауаптың толық мәтіні орналастырылған интернет-ресурсқа сілтеме көрсетілген SMS-хабарлама немесе push-хабарлама жіберу арқылы; 4) жауаптың алынуын тіркеуді қамтамасыз ететін шартта көзделген өзге де байланыс құралдарын пайдалану арқылы. 5.6.2. Қаржылық қызметтерді тұтынушы Ұйымға жеке келген жағдайда, жауап жеке өзіне (немесе оның уәкілетті өкіліне) қол қойғызып қолма-қол тапсырылады, бұл туралы жазбаша жолданымдарды тіркеу журналында белгі жасалады, Қағидалардың 10.6.1-тармағында көзделген тәсілдермен жеткізілген жауапты қоспағанда. 5.6.3. Жауапты тапсыру мүмкін еместігі туралы белгі қойылған жағдайда немесе қызметтерді тұтынушы оны қабылдаудан бас тартқан жағдайда, жауап тиісті түрде берілді деп есептеледі.	Ответ считается доставленным, если он направлен потребителю финансовых услуг: 1) заказным письмом по адресу, указанному в договоре либо обращении потребителя услуг; 2) на адрес электронной почты, указанный в договоре либо обращении потребителя финансовых услуг; 3) путем направления SMS-сообщения или push-уведомления с текстом ответа либо ссылкой на интернет-ресурс с полным текстом ответа; 4) с использованием иных средств связи, предусмотренных договором, обеспечивающих фиксацию получения ответа. 5.6.2. При личной явке потребителя финансовых услуг в организацию ответ вручается под роспись лично в руки (или его уполномоченного представителя), о чем делается отметка в журнале регистрации письменных обращений, за исключением ответа, доставленного способами, предусмотренными пунктом 10.6.1 Правил. 5.6.3. В случае возврата ответа с отметкой о невозможности его вручения либо отказе потребителя услуг от его принятия ответ считается переданным надлежащим образом.
6. Өтініш берушінің құқықтары мен міндеттері 6.1. Өтініш беруші құқылы: 1) Қағидамен, микрокредиттер беру жөніндегі МҚҰ тарифтерімен танысуға; 2) микрокредит алуға, қызмет көрсетуге және өтеуге (қайтаруға) байланысты төлемдер туралы толық және сенімді ақпарат алуға; 3) микрокредит беру туралы шартын жасасудан бас тартуға; 6.2. Өтініш беруші МҚҰ-ға микрокредит беру туралы шартты жасасу үшін қажетті осы Қағидада көзделген құжаттар мен мәліметтерді ұсынады. 6.3. Өтініш беруші МҚ туралы Заңында және Қазақстан Республикасының өзге де заңдарында белгіленген өзге де құқықтары мен міндеттері болады	6. Права и обязанности Заявителя 6.1. Заявитель вправе: 1) ознакомиться с Правилами, тарифами МФО по предоставлению микрокредитов; 2) получать полную и достоверную информацию о платежах, связанных с получением, обслуживанием и погашением (возвратом) микрокредита; 3) отказаться от заключения договора о предоставлении микрокредита. 6.2. Заявитель представляет в МФО документы и сведения, определенные настоящими Правилами, необходимые для заключения договора о предоставлении микрокредита. 6.3. Заявитель имеет иные права и обязанности, установленные Законом о МФД и иными нормативными актами Республики Казахстан.
7. Қарыз алушының құқықтары мен міндеттері 7.1. Қарыз алушының құқықтары: 1) микрокредиттер беру қағидаларымен, МҚҰ-ның микрокредиттер беру бойынша тарифтерімен танысуға; 2) шартта белгіленген тәртіппен және талаптармен алынған микрокредитке иелік етуге;	7. Права и обязанности Заемщика 7.1. Заемщик имеет право: 1) ознакомиться с Правилами предоставления микрокредитов, тарифами МФО по предоставлению микрокредитов; 2) распоряжаться полученным микрокредитом в порядке и на условиях, установленных договором о предоставлении микрокредита;

3)Қазақстан Республикасының заңдарында белгіленген тәртіппен өз құқықтарын қорғауға; 4)шарт бойынша берілген микрокредит сомасын МҚҰ-ға мерзімінен бұрын толық немесе ішінара қайтаруға; 5)егер негізгі борышты және (немесе) сыйақыны өтеу күні демалыс не мереке күніне түссе, негізгі борышты және (немесе) сыйақыны айыпақы (айыппұл, өсімпұл) төлеместен одан кейінгі жұмыс күні төлеуге; 6)шарт бойынша берілген микрокредит сомасын МҚҰ-ға мерзімінен бұрын толық немесе ішінара қайтаруға, айыпақы (айыппұл, өсімпұл) төлеместен; 7)Заңда, басқа заңдарда, Қазақстан Республикасының нормативтік құқықтық актілерінде және микрокредит беру туралы шартта көзделген өзге де құқықтарды жүзеге асыруға. 7.2. Қарыз алушы міндетті: 1) микрокредит беру туралы шартта белгіленген мерзімдерде және тәртіппен алынған микрокредитті қайтаруға және ол бойынша сыйақыны төлеуге; 2) Заңға және осы Қағидаға сәйкес, оның ішінде осы Қағиданың МҚҰ сұратқан құжаттар мен мәліметтерді беруге; 3) Заңда, Қазақстан Республикасының өзге де заңдарында және МҚҰ-мен жасалған Шартта белгіленген өзге де талаптарды орындауға міндетті.	3) защищать свои права в порядке, установленном законами Республики Казахстан; 4) досрочно полностью или частично возратить МФО сумму микрокредита, предоставленную по договору о предоставлении микрокредита; 5) 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). 6) досрочно полностью или частично возратить МФО сумму микрокредита, предоставленную по договору, без оплаты неустойки (штрафа, пени). 7) осуществлять иные права, установленные Законом, иными законами, нормативными актами Республики Казахстан и договором о предоставлении микрокредита. 7.2. Заемщик обязан: 1) возратить полученный микрокредит и выплатить вознаграждение по нему в сроки и порядке, которые установлены договором о предоставлении микрокредита; 2) представлять документы и сведения, запрашиваемые МФО в соответствии с Законом и настоящими Правилами; 3) выполнять иные требования, установленные Законом, иными законами, нормативными актами Республики Казахстан и Договором, заключенными с МФО.
8. МҚҰ-ның құқықтары мен міндеттері 8.1. МҚҰ құқылы: 1) Қарыз алушыдан (Өтініш берушіден) микрокредит беру туралы шартты жасасу үшін және ол бойынша міндеттемелерді орындау және/немесе осы Қағидада айқындалған микрокредит беру туралы шартқа өзгерістер енгізу үшін қажетті құжаттар мен мәліметтерді сұратуға; 2) Заңда, Қазақстан Республикасының өзге де заңдарында және Шартта белгіленген өзге де құқықтарды жүзеге асыруға; 8.2. МҚҰ-ның міндетті: 1) орналасқан жері өзгерген не атауы өзгерген жағдайда бұл туралы уәкілетті органға, сондай-ақ Өтініш берушілерге/Қарыз алушыларға МҚҰ-ның орналасқан жері бойынша қазақ және орыс тілдерінде екі баспа басылымында, сондай-ақ Өтініш берушінің/Қарыз алушы – жеке тұлғаның заңды мекенжайы бойынша тиісті ақпаратты жариялау жолымен не осындай өзгерістер болған күннен бастап отыз күнтізбелік күннен кешіктірілмейтін мерзімде әрбір Өтініш берушіге/Қарыз алушыға	8. Права и обязанности МФО 8.1. МФО вправе: 1) запрашивать у Заемщика (Заявителя) документы и сведения, необходимые для заключения договора о предоставлении микрокредита и исполнения обязательств по нему, и/или внесения изменений в договор о предоставлении микрокредита определенных настоящими Правилами; 2) осуществлять иные права, установленные Законом, иными законами, нормативными актами Республики Казахстан и Договором. 8.2. МФО обязан: 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 МФО, а также по юридическому адресу Заемщика (Заявителя) - физического лица и по месту нахождения Заемщика (Заявителя) - юридического лица либо путем письменного уведомления каждого Заемщика (Заявителя) в срок

жазбаша хабардар ету жолымен жазбаша хабарлауға;

2) Қағиданың көшірмесін Қарыз алушы (Өтініш беруші) көруі және танысу үшін қолжетімді жерде орналастыруға;

3) Өтініш берушіге микрокредитті алуға, оған қызмет көрсетуге және оны өтеуге (қайтаруға) байланысты төлемдер туралы толық және анық ақпарат беруге;

4) микрокредит беру туралы шартты жасасқанға дейін өтініш берушіге микрокредитті өтеу әдісімен танысу және оны таңдау үшін түрлі әдістермен есептелген өтеу кестелерінің жобаларын беруге. Қарыз алушыға МҚҰ жеке тұлғаларға беретін микрокредиттер бойынша тұрақты төлемдерді есептеу әдістемесіне және уәкілетті органның нормативтік- құқықтық актісінде белгіленген осындай микрокредиттер бойынша сыйақыны есептеуге арналған уақытша базаларға сәйкес микрокредит беру туралы шартта белгіленген кезектілікпен есептелген микрокредитті өтеу кестелерінің жобалары мынадай өтеу әдістерімен міндетті түрде ұсынылуға тиіс:

сараланған төлемдер әдісі, бұл ретте микрокредит бойынша берешектерді өтеу негізгі борыш бойынша төлемдердің тең сомаларын және негізгі борыштың қалдығы кезеңіне есептелген сыйақыны қамтитын азайтылып отыратын төлемдермен жүзеге асырылады;

аннуитеттік төлемдер әдісі, бұл ретте микрокредит бойынша берешектерді өтеу негізгі борыш бойынша ұлғайтылып отыратын төлемдерді және негізгі борыштың қалдығы кезеңіне есептелген сыйақы бойынша азайтылып отыратын төлемдерді қамтитын микрокредиттің бүкіл мерзімі ішінде тең төлемдермен жүзеге асырылады. Бірінші және соңғы төлем мөлшерлері бір-бірінен ерекшеленуі мүмкін;

біржолғы төлем әдісі – мұнда микрокредитті пайдаланғаны үшін есептелген сыйақы микрокредит сомасымен бір жолғы сомада төленеді (Микрокредит мерзімінің соңында).

МҚҰ-ға қаржы өнімдерінің талаптарына сәйкес есептелген микрокредитті өтеу кестелерінің қосымша жобалары ұсынылуы мүмкін.

5) Қарыз алушыны (Өтініш берушіні) микрокредит алуына байланысты оның құқықтары мен міндеттері туралы хабардар етуге;

6) Қазақстан Республикасының «Қылмыстық жолмен алынған кірістерді заңдастыруға (жылыстатуға) және терроризмді

не позднее тридцати календарных дней с даты таких изменений;

2) разместить копию Правил в месте, доступном для обозрения и ознакомления Заемщиком (Заявителем) МФО;

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

4) предоставить Заявителю до заключения договора о предоставлении микрокредита для ознакомления и выбора метода погашения микрокредита проекты графиков погашения, рассчитанных различными методами. В обязательном порядке Заемщику должны быть представлены проекты графиков погашения микрокредита, рассчитанных в соответствии с методиками расчета регулярных платежей по микрокредитам, выдаваемым МФО физическим лицам, и временными базами для расчета вознаграждения по таким микрокредитам, установленным нормативным правовым актом Национального Банка Республики Казахстан, с периодичностью, установленной в договоре о предоставлении микрокредита, следующими методами погашения:

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

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

методом единовременного платежа - при котором при котором начисленное вознаграждение за пользование микрокредитом уплачивается единовременно с суммой Микрокредита (в конце срока Микрокредита).

МФО могут быть предложены дополнительные проекты графиков погашения микрокредита, рассчитанных в соответствии с условиями финансовых продуктов.

5) проинформировать Заемщика (Заявителя) о его правах и обязанностях, связанных с получением микрокредита;

6) сообщать уполномоченному органу по финансовому мониторингу сведения в

қаржыландыруға қарсы іс-қимыл туралы» Заңына сәйкес уәкілетті органға мәліметтерді беруге;

7) Қазақстан Республикасының «Қылмыстық жолмен алынған кірістерді заңдастыруға (жылыстатуға) және терроризмді қаржыландыруға қарсы іс-қимыл туралы» Заңына сәйкес уәкілетті органға мәліметтерді беруге;

8) Қазақстан Республикасының «Қылмыстық жолмен алынған кірістерді заңдастыруға (жылыстатуға) және терроризмді қаржыландыруға қарсы іс-қимыл туралы» Заңында көзделген жағдайларда микрокредит беруден бас тартуға;

9) микрокредит беруді құпия сақтауға;

10) Заңда және Қазақстан Республикасының өзге де заңнамасында белгіленген талаптарды сақтауға.

8.3. МҚҰ-ның құқығы жоқ:

1) сыйақы мөлшерлемелерін (төмендету жағдайларын қоспағанда) және (немесе) микрокредитті өтеу тәсілін, әдісін біржақты тәртіппен өзгертуге;

2) Қарыз алушыдан (Өтініш берушіден) микрокредит бойынша сыйақы мен айыпақыздан (айыппұл, өсімпұл) басқа кез келген төлемдерді белгілеуге және өндіріп алуға;

3) жеке тұлға болып табылатын Қарыз алушыдан микрокредит сомасын мерзімінен бұрын толық немесе ішінара қайтарғаны үшін айыпақы (айыппұл, өсімпұл) және өзге төлемдерді талап етуге;

4) кепілге қойылған заттарды пайдалануға және иелік етуге;

5) кәсіпкерлік қызметті жүзеге асыруға байланысты емес Қарыз алушының микрокредиті бойынша негізгі борыштың және (немесе) сыйақының сомалары бойынша кез келген төлемдерді өтеу жөніндегі міндеттемені орындауды кешіктірген тоқсан (тоқсан) күнтізбелік күн өткеннен кейін есептелген сыйақыны, айыпақыны (айыппұлдарды, өсімпұлдарды) талап етуге;

6) микрокредит беру туралы шарт бойынша қарыз алушыдан берешек сомасын өндіріп алу үшін жеке сот орындаушыларымен ынтымақтастықты көздейтін шарттар жасасуға, сондай-ақ Қазақстан Республикасының «Жауапкершілігі шектеулі және қосымша жауапкершілігі бар серіктестіктер туралы» Заңының 12-1-бабының 2-тармағына және (немесе) «Акционерлік қоғамдар туралы» Заңының 64-бабының 1-тармағына сәйкес

соответствии с Законом Республики Казахстан «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма»;

7) сообщать уполномоченному органу по финансовому мониторингу сведения в соответствии с Законом Республики Казахстан «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма»;

8) отказывать в предоставлении микрокредита в случаях, предусмотренных Законом Республики Казахстан «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма»;

9) соблюдать тайну предоставления микрокредита;

10) соблюдать иные требования, установленные Законом и иным законодательством Республики Казахстан.

8.3. МФО не вправе:

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

2) устанавливать и взимать с Заемщика (Заявителя) любые платежи, за исключением вознаграждения и неустойки (штрафа, пени) по микрокредиту;

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

4) пользоваться и распоряжаться заложенными вещами;

5) требовать выплаты вознаграждения, неустойки (штрафы, пени), начисленных по истечении девяноста последовательных календарных дней просрочки исполнения обязательства по погашению любого из платежей по суммам основного долга и (или) вознаграждения по микрокредиту Заемщика, не связанному с осуществлением предпринимательской деятельности.

6) заключать договоры, предусматривающие сотрудничество с частными судебными исполнителями для взыскания с заемщика суммы долга по договору о предоставлении микрокредита, а также заключать соглашение (договор) об условиях исполнения исполнительного документа с частным судебным исполнителем, являющимся аффилированным лицом микрофинансовой организации в соответствии с пунктом 2 статьи 12-1 Закона

микрокредиттік ұйымның аффилиирленген тұлғасы болып табылатын жеке сот орындаушысымен атқарушылық құжатты орындау шарттары туралы келісім (шарт) жасасуға; 7) Қазақстан Республикасының «Жауапкершілігі шектеулі және қосымша жауапкершілігі бар серіктестіктер туралы» Заңының 12-1-бабының 2-тармағына және (немесе) «Акционерлік қоғамдар туралы» Заңының 64-бабының 1-тармағына сәйкес микрокредиттік ұйымның аффилиирленген тұлғасы болып табылатын нотариуске нотариаттық әрекеттер жасауға жүгінуге; 8) жеке тұлғамен жасалған микрокредит беру туралы шарттың қолданылу мерзімін оның келісімінсіз және шарт талаптарын сақтауды немесе жақсартуды қамтамасыз етпейтін талаптарда ұзартуға; 9) Заңда және Қазақстан Республикасының өзге де заңнамасында белгіленген өзге де шектеулерді сақтауға.	Республики Казахстан «О товариществах с ограниченной и дополнительной ответственностью» и (или) пунктом 1 статьи 64 Закона Республики Казахстан «Об акционерных обществах»; 7) обращаться за совершением нотариальных действий к нотариусу, являющемуся аффилированным лицом микрофинансовой организации в соответствии с пунктом 2 статьи 12-1 Закона Республики Казахстан «О товариществах с ограниченной и дополнительной ответственностью» и (или) пунктом 1 статьи 64 Закона Республики Казахстан «Об акционерных обществах»; 8) увеличивать срок действия договора о предоставлении микрокредита, заключенного с физическим лицом, без его согласия и на условиях, не обеспечивающих сохранение либо улучшение условий договора о предоставлении микрокредита. 9) соблюдать другие ограничения, установленные Законом и иным законодательством Республики Казахстан.
9. МҚҰ-ның және Өтініш берушінің/Қарыз алушының жауапкершілігі 9.1. МҚҰ жауапты: • Қазақстан Республикасының микроқаржылық қызмет саласындағы заңнамасын сақтауға; • Өтініш берушіге және Қарыз алушыға микрокредит беру шарттары туралы шынайы, толық және уақтылы ақпарат беруге; • микрокредит шартының және осы Қағидалардың талаптарын бұзуға; • Қазақстан Республикасының заңнамасында тікелей көзделген жағдайларды қоспағанда, Өтініш берушіден және Қарыз алушыдан алынған дербес деректердің және өзге ақпараттың сақталуын және құпиялылығын қамтамасыз етуге. 9.2. Өтініш беруші жауапты: • микрокредит алу үшін өтініш берген кезде МҚҰ-ға ұсынылған мәліметтердің және құжаттардың анықтығы мен толықтығына; • МҚҰ-ның микрокредит беру туралы шешім қабылдауы үшін маңызы бар ақпаратты жасыруға немесе әдейі бұрмалауға; • осы Қағидалардың және Қазақстан Республикасының заңнамасының талаптарын бұза отырып жасалған өзге де іс-әрекеттерге. 9.3. Қарыз алушы жауапты: • микрокредит шарты бойынша міндеттемелерді тиісінше және уақтылы орындауға;	9. Ответственность МФО и Заявителя/Заемщика 9.1. МФО несет ответственность за: • соблюдение законодательства Республики Казахстан в сфере микрофинансовой деятельности; • предоставление достоверной, полной и своевременной информации Заявителю и Заемщику об условиях предоставления микрокредитов; • нарушение условий договора микрокредита и настоящих Правил; • обеспечение сохранности и конфиденциальности персональных данных и иной информации, полученной от Заявителя и Заемщика, за исключением случаев, прямо предусмотренных законодательством Республики Казахстан. 9.2. Заявитель несет ответственность за: • достоверность и полноту сведений и документов, представленных в МФО при подаче заявления на получение микрокредита; • сокрытие либо умышленное искажение информации, имеющей значение для принятия МФО решения о предоставлении микрокредита; • иные действия, совершенные в нарушение требований настоящих Правил и законодательства Республики Казахстан. 9.3. Заемщик несет ответственность за: • надлежащее и своевременное исполнение обязательств по договору микрокредита; • полное и своевременное погашение суммы основного долга, вознаграждения и иных

• негізгі борыштың, сыйақының және микрокредит шартында көзделген өзге төлемдердің толық және уақтылы өтелуіне; • микрокредит шартының талаптарын бұзудың салдарынан МҚҰ-ға келтірілген залалға; • міндеттемелерді тиісінше орындамаған немесе орындамаған жағдайда Қазақстан Республикасының заңнамасында және микрокредит шартында көзделген өзге де салдарға.	платежей, предусмотренных договором микрокредита; • убытки, причиненные МФО вследствие нарушения условий договора микрокредита; • иные последствия, установленные законодательством Республики Казахстан и договором микрокредита, в случае ненадлежащего исполнения либо неисполнения обязательств.
--	--

10. Микрокредиттер берумен байланысты қаржы өнімдерін ұсыну шарттары, микрокредит беру туралы шартты жасау және орындау тәртібі, микрокредитті беру және өтеу тәртібі, төлемге қабілетсіз қарыз алушымен өзара іс-қимыл жасау тәртібі. 10.1. МҚҰ-ның қаржылық өнімдері 10.1.1. МҚҰ мынадай қаржылық өнімдерді ұсынады: 1) кәсіпкерлік қызметті жүзеге асыруға байланысты емес жеке тұлғаларға берілетін микрокредиттер; 2) кәсіпкерлік қызметті жүзеге асыруға байланысты мақсаттарға жеке тұлғаларға берілетін микрокредиттер. 10.1.2. Әрбір қаржылық өнімнің талаптары, оның ішінде микрокредиттің шекті сомасы мен мерзімі, сыйақы мөлшері, микрокредитті беру және өтеу тәсілдері, қарыз алушыға, міндеттемелердің орындалуын қамтамасыз етуге қойылатын талаптар және қаржылық өнімді берудің өзге де талаптары МҚҰ-ның уәкілетті органы тиісті шешім қабылдау арқылы бекітеді. 10.1.3. Қаржылық өнімдерді ұсыну Қазақстан Республикасының «Микроқаржылық қызмет туралы» Заңына, уәкілетті органның нормативтік құқықтық актілеріне, осы Қағидаларға, МҚҰ-ның ішкі құжаттарына, МҚҰ-ның уәкілетті органының тиісті қаржылық өнімнің талаптарын бекіту туралы шешіміне және микрокредит беру туралы шартқа сәйкес жүзеге асырылады. 10.2. Қаржылық қызметтерді тұтынушы үшін микрокредиттің жарамдылығын бағалау тәртібі 10.2.1. Микрокредиттің жарамдылығын бағалау Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген жағдайларда микрокредит беру туралы шарт жасалғанға дейін МҚҰ-мен жүргізіледі. 10.2.2. Жарамдылықты бағалау ұсынылатын микрокредиттің қаржылық қызметтерді тұтынушының қажеттіліктеріне, қаржылық жағдайына және микрокредит беру туралы шарт бойынша міндеттемелерді орындау мүмкіндігіне сәйкестігін айқындау мақсатында жүргізіледі. 10.2.3. Жарамдылықты бағалауды жүргізу кезінде МҚҰ мынадай мәліметтер мен факторларды ескереді: 1) микрокредит алу мақсаты; 2) микрокредитті пайдаланудың болжамды тәсілі;	10. Условия финансовых продуктов, порядок заключения и исполнения договора микрокредита, порядок предоставления, погашения микрокредитов, порядок взаимодействия с неплатежеспособными заемщиками. 10.1. Финансовые продукты МФО 10.1.1. МФО предоставляет следующие финансовые продукты: 1) микрокредиты физическим лицам, не связанные с осуществлением предпринимательской деятельности; 2) микрокредиты физическим лицам на цели, связанные с осуществлением предпринимательской деятельности. 10.1.2. Условия каждого финансового продукта (в том числе предельная сумма и срок микрокредита, размер вознаграждения, способы предоставления и погашения микрокредита, требования к заемщику, обеспечению исполнения обязательств и иные условия предоставления финансового продукта) утверждаются уполномоченным органом МФО и оформляются соответствующим решением. 10.1.3. Предоставление финансовых продуктов осуществляется в соответствии с Законом Республики Казахстан «О микрофинансовой деятельности», нормативными правовыми актами уполномоченного органа, настоящими Правилами, внутренними документами МФО, решением уполномоченного органа МФО об утверждении условий соответствующего финансового продукта и договором о предоставлении микрокредита. 10.2. Порядок проведения оценки пригодности микрокредита для потребителя 10.2. Порядок проведения оценки пригодности микрокредита для потребителя финансовых услуг 10.2.1. Оценка пригодности микрокредита проводится МФО до заключения договора о предоставлении микрокредита в случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан. 10.2.2. Оценка пригодности проводится в целях определения соответствия предлагаемого микрокредита потребностям, финансовому положению и возможности потребителя финансовых услуг исполнять обязательства по договору о предоставлении микрокредита. 10.2.3. При проведении оценки пригодности МФО учитывает следующие сведения и факторы: 1) цель получения микрокредита; 2) предполагаемый способ использования микрокредита;
--	---

3) қаржылық қызметтерді тұтынушының борыштық жүктемесінің деңгейі; 4) жоғары кредиттік тәуекелдің болуы; 5) мінез-құлық тәуекелінің болуы; 6) алаяқтық тәуекелінің болуы; 7) микрокредиттің жарамдылығын бағалауға әсер етуі мүмкін өзге де факторлар. 10.2.4. Жоғары кредиттік тәуекел, мінез-құлық тәуекелі, алаяқтық тәуекелі немесе микрокредиттің жарамдылығын бағалауға әсер ететін өзге де факторлар анықталған жағдайда, МҚҰ микрокредитті беру немесе беруден бас тарту туралы шешім қабылдау үшін қажетті көлемде қаржылық қызметтерді тұтынушы ұсынған мәліметтерге қосымша тексеру жүргізеді. 10.2.5. Жарамдылықты бағалау нәтижелері бойынша ұсынылған микрокредитті қаржылық қызметтерді тұтынушыға беруге жарамды немесе жарамсыз деп тану туралы қорытынды ресімделеді. 10.2.6. Жарамдылықты бағалау нәтижелері бойынша қорытынды МҚҰ-ның ішкі құжаттарымен бекітілген нысан бойынша ресімделеді және кредиттік досьенің құрамдас бөлігі болып табылады. 10.3. Микрокредит беру туралы шешім қабылдау мерзімдері мен тәртібі, микрокредит беру туралы шартты жасасу, өзгерту және тоқтату тәртібі 10.3.1. МҚҰ микрокредит беру немесе оны беруден бас тарту туралы шешімді өтінішті және шешім қабылдау үшін қажетті құжаттардың толық топтамасын алған күннен бастап 3 (үш) жұмыс күнінен аспайтын мерзімде қабылдайды. 10.3.2. Микрокредит беру туралы шарт МҚҰ микрокредит беру туралы оң шешім қабылдағаннан кейін жасалады. 10.3.3. Микрокредит беру туралы шарт: 1) қарыз алушы МҚҰ бөлімшесіне жеке жүгінген кезде жазбаша нысанда; 2) Қазақстан Республикасының заңнамасында және МҚҰ-ның ішкі құжаттарында белгіленген тәртіппен МҚҰ интернет-ресурсындағы жеке кабинет арқылы микрокредитті электрондық тәсілмен беру кезінде жасалуы мүмкін. 10.3.4. Микрокредит беру туралы шарт жазбаша нысанда жасалған кезде шарттың бір данасы қарыз алушыға беріледі. 10.3.5. Микрокредитті электрондық тәсілмен беру кезінде қарыз алушыға МҚҰ интернет-ресурсындағы жеке кабинет арқылы	3) уровень долговой нагрузки потребителя финансовых услуг; 4) наличие повышенного кредитного риска; 5) наличие поведенческого риска; 6) наличие риска мошенничества; 7) иные факторы, способные повлиять на оценку пригодности микрокредита. 10.2.4. При выявлении повышенного кредитного риска, поведенческого риска, риска мошенничества либо иных факторов, влияющих на оценку пригодности микрокредита, МФО проводит дополнительную проверку сведений, представленных потребителем финансовых услуг, в объеме, необходимом для принятия решения о предоставлении либо об отказе в предоставлении микрокредита. 10.2.5. По результатам оценки пригодности оформляется заключение о признании предлагаемого микрокредита пригодным либо непригодным для предоставления потребителю финансовых услуг. 10.2.6. Заключение по результатам оценки пригодности оформляется по форме, утвержденной внутренними документами МФО, и является частью кредитного досье. 10.3. Порядок и сроки принятия решения о предоставлении микрокредита, заключения, изменения и расторжения договора о предоставлении микрокредита 10.3.1. Решение о предоставлении либо об отказе в предоставлении микрокредита принимается МФО в срок, не превышающий 3 (трех) рабочих дней со дня получения со дня заявления и получения полного пакета документов, необходимых для принятия решения. 10.3.2. Договор о предоставлении микрокредита заключается после принятия МФО положительного решения о предоставлении микрокредита. 10.3.3. Договор о предоставлении микрокредита может быть заключен: 1) в письменной форме при личном обращении заемщика в отделение МФО; 2) при предоставлении микрокредита электронным способом через личный кабинет на интернет-ресурсе МФО в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан и внутренними документами МФО. 10.3.4. При заключении договора о предоставлении микрокредита в письменной форме один экземпляр договора передается заемщику. 10.3.5. При предоставлении микрокредита электронным способом заемщику обеспечивается доступ к договору о предоставлении микрокредита
--	--

микрокредит беру туралы шартқа және микрокредитті беруге байланысты құжаттарға қолжетімділік қамтамасыз етіледі. 10.3.6. Микрокредит беру туралы шарттың талаптары тараптардың келісімі бойынша өзгертіледі. МҚҰ Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес қарыз алушының жағдайын жақсарту жағдайларын қоспағанда, микрокредит беру туралы шарттың талаптарын біржақты тәртіппен өзгертуге құқылы емес. 10.3.7. Микрокредит беру туралы шарт Қазақстан Республикасының заңнамасында және микрокредит беру туралы шартта көзделген негіздер бойынша тоқтатылады. 10.4. Міндеттемелердің орындалуын қамтамасыз ету тәсілдеріне қойылатын талаптар 10.4.1. Кепілсіз микрокредит беру туралы шарт бойынша қарыз алушының міндеттемелерінің орындалуы Қазақстан Республикасының заңнамасында және шартта көзделген айыпақымен (айыппұлмен, өсімпұлмен), кепілдікпен, кепілгерлікпен немесе мүлікке кепіл ауыртпалығын салуға байланысты емес өзге де тәсілдермен қамтамасыз етілуі мүмкін. 10.4.2. Микрокредитті қайтару және (немесе) сыйақы төлеу жөніндегі міндеттемелерді бұзғаны үшін есептелетін айыпақының (айыппұлдың, өсімпұлдың) мөлшері «Микроқаржылық қызмет туралы» Қазақстан Республикасының Заңында белгіленген шекті мөлшерлерден аспауға тиіс. 10.4.4. МҚҰ қабылдайтын міндеттемелердің орындалуын қамтамасыз етуге қойылатын талаптар осы Қағидалардың 4-бөлімінде айқындалған. 10.5. Микрокредит беру және өтеу тәртібі 10.5.1. Микрокредит қарыз алушыға шартқа қол қойылғаннан кейін МҚҰ кассасы арқылы қолма-қол ақша беру немесе қарыз алушының банк шотына не төлем карточкасына ақша аудару арқылы беріледі. 10.5.2. Қарыз алушы микрокредитті және сыйақыны өтеу кестесіне сәйкес өтейді. Егер микрокредит өнімі бойынша негізгі борыштың барлық сомасы мен есептелген сыйақыны мерзімнің соңында біржолғы төлеммен өтеу көзделсе, шартқа өтеу кестесі жасалмайды. 10.5.3. Қарыз алушы микрокредит сомасын толық немесе ішінара мерзімінен бұрын қандай да бір айыппұл санкцияларын төлемей қайтаруға құқылы.	и документам, связанным с предоставлением микрокредита, через личный кабинет на интернет-ресурсе МФО. 10.3.6. Изменение условий договора о предоставлении микрокредита осуществляется по соглашению сторон. МФО не вправе изменять условия договора о предоставлении микрокредита в одностороннем порядке, за исключением случаев их улучшения для заемщика в соответствии с законодательством Республики Казахстан. 10.3.7. Договор о предоставлении микрокредита прекращается по основаниям, предусмотренным законодательством Республики Казахстан и договором о предоставлении микрокредита. 10.4. Требования к способу обеспечения исполнения обязательств 10.4.1. Исполнение обязательств заемщика по договору беззалогового микрокредита может обеспечиваться неустойкой (штрафом, пеней), гарантией, поручительством или иными способами, не связанными с обременением имущества залогом, предусмотренными законодательством РК и договором. 10.4.2. Размер неустойки (штрафа, пени) за нарушение обязательства по возврату микрокредита и (или) уплате вознаграждения не может превышать предельных размеров, установленных Законом РК «О микрофинансовой деятельности». 10.4.3. Требования к принимаемому МФО обеспечению исполнения обязательств определяются разделом 4 настоящих Правил. 10.5. Порядок предоставления и погашения микрокредита 10.5.1. Микрокредит предоставляется заемщику после подписания договора путем выдачи наличных денег через кассу МФО либо перечисления на банковский счет или платежную карту заемщика. 10.5.2. Заемщик осуществляет погашение микрокредита и уплату вознаграждения в соответствии с Графиком погашения. В случаях, когда условиями микрокредитного продукта предусмотрен единовременный платеж в конце срока (погашение всей суммы основного долга и начисленного вознаграждения одним платежом), График погашения к договору не составляется. 10.5.3. Заемщик имеет право на досрочное (полное или частичное) возвращение суммы микрокредита без уплаты каких-либо штрафных санкций.
---	---

10.6. Төлем қабілеттілігі төмен қарыз алушымен өзара іс-қимыл жасау және берешекті реттеу тәртібі 10.6.1. МҚҰ микрокредит беру туралы шарт бойынша міндеттемелерді орындау мерзімін өткізіп алған жеке тұлға болып табылатын қарыз алушыны мерзімі өткен берешектің туындағаны туралы ол туындаған күннен бастап 10 (он) күнтізбелік күн ішінде хабардар етуге міндетті. Хабарлама Шартта көзделген тәсілмен жіберіледі және онда: 1) мерзімі өткен берешектің мөлшері (негізгі борыш, сыйақы және тұрақсыздық айыбы (айыппұл, өсімпұл) бойынша бөлек көрсете отырып); 2) хабарламада көрсетілген мерзімде мерзімі өткен төлемдерді өтеу қажеттілігі; 3) қарыз алушының Шарт талаптарына өзгерістер енгізу (берешекті қайта құрылымдау) туралы өтінішпен МҚҰ-ға жүгінуге құқығы; 4) қарыз алушының міндеттемелерді орындамауының салдарлары туралы ескерту қамтылады. 10.6.2. Жеке тұлға болып табылатын қарыз алушы Шарт бойынша мерзімі өткен берешек туындаған күннен бастап 30 (отыз) күнтізбелік күн ішінде МҚҰ-ға Шарт талаптарына өзгерістер енгізу туралы жазбаша өтінішті, оның ішінде электрондық құжат нысанында ұсынуға құқылы. Өтініште қарыз алушы өзінің қаржылық жағдайының нашарлау себептерін көрсетеді және Қазақстан Республикасы Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігі Басқармасының 2026 жылғы 28 сәуірдегі № 83 қаулысымен бекітілген (бұдан әрі - № 83 Қаулысы). тізбеге сәйкес растайтын құжаттарды қоса береді. 10.6.3. МҚҰ қарыз алушының өтінішін келіп түскен күні тіркейді. Өтініш белгіленген талаптарға сәйкес болған және оған қоса берілетін құжаттар толық ұсынылған жағдайда, МҚҰ қарыз алушының өтінішін 15 (он бес) күнтізбелік күн ішінде қарайды және мынадай шешімдердің бірін қабылдайды: 1) Қарыз алушы ұсынған Шарт талаптарына өзгерістер енгізумен келісу; 2) Шарт талаптарын өзгерту бойынша қарыз алушыға қарсы ұсыныс жіберу; 3) Шарт талаптарын өзгертуден бас тарту, мұндай бас тартудың себептерін көрсете отырып, дәлелді негіздеме беру. 10.6.4. МҚҰ № 83 қаулымен белгіленген тәртіппен және мерзімдерде қарыз алушы – жеке тұлғалардың микрокредит беру туралы шарт талаптарына өзгерістер енгізу туралы	10.6. Порядок взаимодействия с неплатежеспособным заемщиком и урегулирования задолженности 10.6.1. МФО обязана уведомить заемщика – физическое лицо о возникновении просрочки по исполнению обязательств по Договору о предоставлении микрокредита в течение 10 (десяти) календарных дней с момента ее возникновения. Уведомление направляется способом, предусмотренным Договором, и должно содержать: 1) информирование о размере просроченной задолженности (с разграничением на основной долг, вознаграждение и неустойку); 2) указание на необходимость внесения просроченных платежей в срок, установленный в уведомлении; 3) разъяснение права заемщика обратиться в МФО с заявлением о внесении изменений в условия Договора (реструктуризации); 4) предупреждение о последствиях невыполнения заемщиком своих обязательств. 10.6.2. Заемщик – физическое лицо вправе в течение 30 (тридцати) календарных дней с даты возникновения просрочки по Договору направить в МФО письменное заявление (в том числе в форме электронного документа) о внесении изменений в условия Договора. В заявлении заемщик указывает причины ухудшения своего финансового положения и предоставляет подтверждающие документы согласно перечню, установленному Постановлением Правления АРРФР № 83 от 28.04.2026 года (далее - Постановление № 83). 10.6.3. МФО осуществляет регистрацию заявления заемщика в день его получения. При соответствии заявления и полноты приложенных документов установленным требованиям, МФО рассматривает заявление заемщика в течение 15 (пятнадцати) календарных дней и принимает одно из следующих решений: 1) Согласие с предложенными заемщиком изменениями в условия Договора; 2) Направление заемщику встречного предложения по изменению условий Договора; 3) Отказ в изменении условий Договора, с мотивированным обоснованием причин такого отказа. 10.6.4. МФО в порядке и сроки, установленные Постановлением № 83, обеспечивает регулярное предоставление информации в уполномоченный орган (АРРФР) о результатах
--	---

өтініштерін қарау нәтижелері, оның ішінде мақұлданған қайта құрылымдау, қарсы ұсыныстар және дәлелді бас тартулар туралы ақпаратты уәкілетті органға ұсынады. 10.6.5. Құқықтарды (талаптарды) беру және үшінші тұлғаларды тарту тәртібі мен шектеулері 1) Микрокредит беру туралы шарт бойынша құқықтарды (талаптарды) үшінші тұлғаларға, оның ішінде сервистік қаржы компанияларына, екінші деңгейдегі банктерге және микроқаржылық қызметті жүзеге асыратын өзге ұйымдарға беру қарыз алушының Шартта көзделген келісімі болған жағдайда және «Микроқаржылық қызмет туралы» Қазақстан Республикасының Заңының, сондай-ақ уәкілетті органның нормативтік құқықтық актілерінің талаптары сақталған кезде ғана жүзеге асырылады. 2) Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес жеке тұлғаларға берілген тұтынушылық микрокредиттер бойынша құқықтарды (талаптарды) коллекторлық агенттіктерге беруге жол берілмейді. 3) Коллекторлық агенттіктер МҚҰ тарапынан қарыз алушыны хабардар ету және оның Шарт талаптарын өзгерту туралы өтінішін қарау жөніндегі барлық міндетті рәсімдер аяқталғаннан кейін ғана, құқықтарды (талаптарды) берместен, сотқа дейінгі өндіріп алу және ақпарат жинау қызметтерін көрсету үшін Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген тәртіппен тартылуы мүмкін. 10.6.6. Қарыз алушы берешекті реттеу жөнінде шаралар қабылдамаған, сындарлы өзара іс-қимыл болмаған немесе қайта құрылымдау талаптары бойынша келісімге қол жеткізілмеген жағдайда, МҚҰ «Микроқаржылық қызмет туралы» Қазақстан Республикасының Заңына сәйкес берешекті өндіріп алу жөніндегі мынадай шараларды қолдануға құқылы: 1) нотариустың атқарушылық жазбасы негізінде берешекті өндіріп алу; 2) берешек сомасын өндіріп алу туралы талап қоюмен сотқа жүгіну; 3) сот орындаушылық іс жүргізу тәртібімен қарыз алушының өзге мүлкінен өндіріп алу.	рассмотрения заявлений заемщиков – физических лиц о внесении изменений в условия договоров, включая данные по одобренным реструктуризациям, встречным предложениям и мотивированным отказам. 10.6.5. Ограничения и порядок уступки прав (требований) и привлечения третьих лиц: 1) Уступка прав (требований) по Договору о предоставлении микрокредита третьим лицам (включая Сервисные финансовые компании (СФК), банки второго уровня, иные организации, осуществляющие микрофинансовую деятельность) допускается МФО исключительно при наличии согласия заемщика, предусмотренного в Договоре, и при строгом соблюдении требований и ограничений, установленных Законом РК «О микрофинансовой деятельности» и нормативными правовыми актами уполномоченного органа. 2) В соответствии с законодательством Республики Казахстан, МФО соблюдает установленный запрет на уступку прав (требований) по договорам потребительских микрокредитов физических лиц коллекторским агентствам. 3) Привлечение коллекторских агентств допускается исключительно для оказания услуг по досудебному взысканию и сбору информации (без перехода к ним прав требования) в порядке и в сроки, установленные законодательством Республики Казахстан, и только после выполнения со стороны МФО всех обязательных процедур уведомления заемщика и рассмотрения его заявления об изменении условий Договора. 10.6.6. В случае непринятия заемщиком мер по урегулированию задолженности, отсутствия конструктивного диалога либо при недостижении соглашения по условиям реструктуризации в установленные сроки, МФО вправе применить меры принудительного взыскания, предусмотренные Законом РК «О микрофинансовой деятельности»: 1) взыскание задолженности на основании исполнительной надписи нотариуса; 2) обращение с иском в суд о взыскании суммы задолженности; 3) обращение взыскания на иное имущество заемщика в порядке судебного исполнения.
11. Клиенттермен жұмыс істеу тәртібі туралы ереже 11.1. Микрокредиттер беру кезінде МҚҰ клиенттермен өзара іс-қимылды Қазақстан Республикасының заңнамасына, осы	11. Положение о порядке работы с клиентами 11.1. При предоставлении микрокредитов МФО осуществляет взаимодействие с клиентами в соответствии с законодательством Республики

Қағидаларға және МҚҰ-ның ішкі құжаттарына сәйкес жүзеге асырады және адалдық, қаржылық қызметтерді тұтынушыға алдын ала болжанатын залал келтіруге жол бермеу, клиенттерге әділ және тең қарау, қаржылық өнім туралы ақпаратты ашу, мүдделер қақтығысын анықтау, алдын алу және реттеу, сондай-ақ қосымша қызметтерді ерікті негізде көрсету қағидаттарын басшылыққа алады. 11.2. Микрокредиттер беру кезінде МҚҰ жауапты микрокредиттеу қағидаттарын қолданады, олар қаржылық қызметтерді тұтынушының мақсаттарын (қажеттіліктерін), қаржылық жағдайын, төлем қабілеттілігін және борыштық жүктемесін ескеруді көздейді және шамадан тыс берешектің туындауына жол бермеуге, сондай-ақ қаржылық қызметтерді тұтынушыға залал келтіру тәуекелін төмендетуге бағытталған. 11.3. Микрокредит беру туралы шарт жасалғанға дейін МҚҰ клиентке микрокредит беру мәселелері бойынша консультациялар алуға, қаржылық өнімнің талаптары бойынша қажетті түсіндірмелер алуға мүмкіндік береді, сондай-ақ Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген көлемде, тәртіппен және мерзімдерде ақпаратты ашады. 11.4. Микрокредит беру туралы шарт жасалғанға дейін, оны жасасу кезінде және шарттың қолданылу мерзімі ішінде МҚҰ Қазақстан Республикасының заңнамасында, осы Қағидаларда және микрокредит беру туралы шартта көзделген жағдайларда, көлемде, тәртіппен және мерзімдерде клиентке ақпарат пен құжаттарды ұсынады. 11.5. Микрокредитті электрондық тәсілмен беру кезінде клиентпен өзара іс-қимыл интернет-ресурс және клиенттің жеке кабинеті арқылы жүзеге асырылады. Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес клиентке ұсынылуға тиіс құжаттар мен мәліметтер, егер оларды ұсынудың өзге тәсілі заңнамада көзделмесе, клиенттің жеке кабинетінде орналастырылады. 11.6. Микрокредит беруге байланысты қосымша қызметтер Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес клиентке тек ерікті негізде көрсетіледі. Клиенттің қосымша қызметтерді алудан бас тартуы Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген жағдайларды қоспағанда, микрокредит беруден бас тартуға немесе оны беру талаптарын нашарлатуға негіз болып табылмайды.	Казахстан, настоящими Правилами и внутренними документами МФО, руководствуясь принципами добросовестности, недопущения предсказуемого убытка для потребителя финансовых услуг, справедливого и равного отношения к клиентам, раскрытия информации о финансовом продукте, предотвращения и урегулирования конфликта интересов, а также добровольности получения дополнительных услуг. 11.2. При предоставлении микрокредитов МФО применяет подходы ответственного микрокредитования, предусматривающие учет целей (потребностей) потребителя финансовых услуг, его финансового положения, платежеспособности и долговой нагрузки в целях предотвращения возникновения чрезмерной задолженности и снижения риска причинения убытков потребителю финансовых услуг. 11.3. До заключения договора о предоставлении микрокредита МФО обеспечивает клиенту возможность получения консультаций по вопросам предоставления микрокредита и необходимых разъяснений по условиям финансового продукта, а также раскрывает информацию в объеме, порядке и сроки, предусмотренные законодательством Республики Казахстан. 11.4. До заключения договора о предоставлении микрокредита, в момент его заключения и в течение срока действия договора МФО предоставляет клиенту информацию и документы в случаях, объеме, порядке и сроки, предусмотренные законодательством Республики Казахстан, настоящими Правилами и договором о предоставлении микрокредита. 11.5. При предоставлении микрокредита электронным способом взаимодействие с клиентом осуществляется посредством интернет-ресурса и личного кабинета клиента. Документы и сведения, подлежащие предоставлению клиенту в соответствии с законодательством Республики Казахстан, размещаются в личном кабинете клиента, если иной способ их предоставления не предусмотрен законодательством Республики Казахстан. 11.6. Дополнительные услуги, связанные с предоставлением микрокредита, предоставляются клиенту исключительно на добровольной основе в соответствии с законодательством Республики Казахстан. Отказ клиента от получения дополнительных услуг не является основанием для отказа в предоставлении микрокредита или ухудшения условий его предоставления, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Республики Казахстан.
---	---

12. Мүгедектігі бар адамдарға және халықтың жүріп-тұруы шектеулі топтарына қызмет көрсету тәртібі 12.1. Жалпы ережелер 1) Осы бөлім МҚҰ-ның қаржылық қызметтерді тұтынушы болып табылатын мүгедектігі бар адамдарға және (немесе) халықтың жүріп-тұруы шектеулі топтарына (бұдан әрі – МБА және ЖТШТ) қызмет көрсету тәртібін, сондай-ақ сенім білдірілген тұлғаның қатысуымен қызмет көрсету ерекшеліктерін айқындайды. 2) МҚҰ Қазақстан Республикасы Сауда және интеграция министрлігі Техникалық реттеу және метрология комитеті төрағасының 2023 жылғы 7 қарашадағы бұйрығымен бекітілген «Мүгедектігі бар адамдарға және халықтың жүріп-тұруы шектеулі басқа да топтарына қызмет көрсету кезінде қаржы ұйымдарының бөлімшелерінің қолжетімділігіне қойылатын талаптар» ұлттық стандартының (бұдан әрі – ұлттық стандарт) талаптарын ескере отырып, МБА және ЖТШТ үшін көрсетілетін қызметтердің қолжетімділігін қамтамасыз етеді. 3) Осы бөлімнің талаптары МҚҰ үй-жайларында (болған жағдайда), сондай-ақ МҚҰ-ның интернет-ресурсы және (немесе) мобильді қосымшасы (болған жағдайда) арқылы қаржылық қызметтерді тұтынушылармен өзара іс-қимыл жасау кезінде қолданылады. 12.2. Өзара іс-қимыл ерекшеліктері 12.2.1. Тұтынушылардың келуі үшін қолжетімді бөлімшелері (кеңсесі) болған жағдайда, МҚҰ ұлттық стандарт талаптарына сәйкес МБА және ЖТШТ қабылдау үшін үй-жайларды бейімдеуді қамтамасыз етеді, оның ішінде кіреберістің қолжетімділігін, күту орындарының болуын және ұлттық стандартта белгіленген өзге де талаптарды қамтамасыз етеді. 12.2.2. Қаржылық қызметтерді тұтынушылармен тікелей жұмыс істейтін МҚҰ қызметкерлері (уәкілетті агенттері) МБА және ЖТШТ-ға қызмет көрсету ерекшеліктері бойынша, оның ішінде ілесіп жүру, құжаттарды толтыруға жәрдем көрсету және қаржы өнімдерінің талаптарын қарапайым әрі түсінікті тілмен түсіндіру мәселелері бойынша нұсқамадан өтеді. 12.2.3. МБА және ЖТШТ МҚҰ үй-жайларына жеке келген кезде (ондай үй-жайлар болған жағдайда) кезектен тыс тәртіппен қызмет көрсетіледі. 12.2.4. Ауызша қарым-қатынас жасауда қиындық көретін МБА және ЖТШТ-мен жұмыс кезінде МҚҰ қызметкері қаржылық қызметтерді тұтынушы үшін қолжетімді электрондық байланыс құралдарын қоса алғанда, жазбаша	12 Порядок предоставления услуг лицам с инвалидностью и маломобильным группам населения 12.1. Общие положения 1) Настоящий раздел определяет порядок предоставления МФО услуг потребителям финансовых услуг, являющимся лицами с инвалидностью и (или) относящимся к маломобильным группам населения (далее — ЛСИ и МГН), а также особенности предоставления таких услуг с участием доверенного лица. 2) МФО обеспечивает доступность предоставления услуг ЛСИ и МГН с учётом требований национального стандарта Республики Казахстан «Требования к доступности отделений финансовых организаций по предоставлению услуг лицам с инвалидностью и другим маломобильным группам населения», утверждённого приказом Комитета технического регулирования и метрологии Министерства торговли и интеграции Республики Казахстан от 07.11.2023 (далее — национальный стандарт). 3) Требования настоящего раздела применяются в помещениях МФО (при их наличии), а также при взаимодействии с потребителем финансовых услуг посредством интернет-ресурса и (или) мобильного приложения МФО (при наличии). 12.2. Особенности взаимодействия 12.2.1 МФО обеспечивает адаптацию помещений для приёма ЛСИ и МГН в объёме требований национального стандарта (при наличии отделений (офиса) МФО, доступных для посещения потребителями финансовых услуг), включая доступность входной группы, наличие мест для ожидания и иные условия, установленные национальным стандартом. 12.2.2. Работники МФО (уполномоченные агенты), непосредственно взаимодействующие с потребителями финансовых услуг, проходят инструктаж по вопросам этики общения и особенностям обслуживания ЛСИ и МГН, включая правила сопровождения, оказание содействия при заполнении документов и разъяснение условий финансовых продуктов простым и понятным языком. 12.2.3. ЛСИ и МГН обслуживаются МФО во внеочередном порядке при личном обращении в помещения МФО (при их наличии). 12.2.4. При взаимодействии с ЛСИ и МГН, испытывающими затруднения при устном общении, работник МФО обеспечивает возможность взаимодействия в письменной форме (в том числе с использованием электронных
---	--

түрде ақпарат алмасу мүмкіндігін қамтамасыз етеді. 12.3. Ақпарат алудың қолжетімді нысандары 12.3.1. МҚҰ МБА және ЖТШТ үшін микрокредит беру талаптары, микрокредиттер беру қағидалары, шарт және оған байланысты құжаттар туралы ақпаратты өздеріне қолжетімді түрде ұсынуды қамтамасыз етеді, оның ішінде: 1) қаржылық қызметтерді тұтынушының өтініші бойынша қағаз жеткізгіштегі құжаттарды үлкейтілген қаріппен ұсыну; 2) қаржылық қызметтерді тұтынушының өтініші бойынша МҚҰ қызметкерінің құжаттардың мазмұнын дауыстап оқып беруі; 3) МҚҰ-ның интернет-ресурсының және (немесе) мобильді қосымшасының (болған жағдайда) көру және есту қабілеті бұзылған адамдарға арналған жалпыға қолжетімді техникалық бейімдеу құралдарымен, МҚҰ техникалық тұрғыдан қамтамасыз ете алатын көлемде үйлесімділігін қамтамасыз ету. 12.3.2. Есту және (немесе) сөйлеу қабілетінің бұзылуына байланысты ауызша қарым-қатынас жасауда қиындық көретін қаржылық қызметтерді тұтынушының өтініші бойынша МҚҰ қаржы өнімінің талаптарын жазбаша түрде және (немесе) тұтынушының алып жүруші тұлғасының қатысуымен түсіндіруді қамтамасыз етеді. 12.4. Сенім білдірілген тұлғаның қатысуы 12.4.1. МБА болып табылатын және (немесе) ЖТШТ-ға жататын қаржылық қызметтерді тұтынушы МҚҰ-мен өзара іс-қимыл жасау үшін сенім білдірілген тұлғаны тартуға құқылы. 12.4.2. Сенім білдірілген тұлға ретінде өкілеттіктері нотариат куәландырған сенімхатпен немесе Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген өзге де тәсілмен расталған әрекетке қабілетті кез келген жеке тұлға бола алады. 12.4.3. Сенім білдірілген тұлға қаржылық қызметтерді тұтынушының тапсырмасы бойынша: • микрокредит беру талаптары және өтініштің қаралу барысы туралы ақпарат алуға; • кеңес беру және шарт жасасу кезінде қатысуға; • сенімхатта көзделген өкілеттіктер шегінде қаржылық қызметтерді тұтынушыға құжаттарды толтыруға жәрдем көрсетуге құқылы. 12.4.4. Сенім білдірілген тұлғаның қатысуы Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес микрокредит беру туралы шартты жасасу кезінде қаржылық қызметтерді тұтынушының жеке ерік білдіруі талап етілетін жағдайларда	средств связи, доступных потребителю финансовых услуг). 12.3. Доступные формы получения информации 12.3.1. МФО обеспечивает предоставление ЛСИ и МГН информации об условиях предоставления микрокредита, о правилах предоставления микрокредитов, договоре и связанных с ним документах в доступной для них форме, в том числе: 1) с использованием шрифта увеличенного размера при подготовке документов на бумажном носителе — по запросу потребителя финансовых услуг; 2) посредством зачитывания вслух содержания документов работником МФО — по запросу потребителя финансовых услуг; 3) с обеспечением совместимости интернет-ресурса и (или) мобильного приложения МФО (при наличии) с общедоступными техническими средствами адаптации для лиц с нарушением зрения и слуха, в объеме, технически реализуемом МФО. 12.3.2. По запросу потребителя финансовых услуг, испытывающего затруднения при устном общении вследствие нарушения слуха и (или) речи, МФО обеспечивает разъяснение условий финансового продукта в письменной форме и (или) с участием сопровождающего лица потребителя финансовых услуг. 12.4. Участие доверенного лица 12.4.1. Потребитель финансовых услуг, являющийся ЛСИ и (или) относящийся к МГН, вправе привлекать для взаимодействия с МФО доверенное лицо. 12.4.2. Доверенным лицом может выступать любое дееспособное физическое лицо, полномочия которого подтверждены нотариально удостоверенной доверенностью либо иным способом, предусмотренным законодательством Республики Казахстан. 12.4.3. Доверенное лицо вправе по поручению потребителя финансовых услуг: получать информацию об условиях предоставления микрокредита и о ходе рассмотрения заявления; присутствовать при консультировании и заключении договора; оказывать содействие потребителю финансовых услуг при заполнении документов, в пределах полномочий, предусмотренных доверенностью. 12.4.4. Участие доверенного лица не освобождает МФО от обязанности удостовериться в волеизъявлении самого потребителя финансовых услуг на заключение договора о предоставлении микрокредита в случаях, когда законодательством
---	--

МҚҰ-ны оның ерік білдіруіне көз жеткізу міндетінен босатпайды. 12.4.5. Сенім білдірілген тұлғаның қатысуы туралы мәліметтер және оның өкілеттігін растайтын құжаттың деректемелері МҚҰ-ның ішкі құжаттарында белгіленген тәртіппен тіркеледі.	Республики Казахстан требуется его личное волеизъявление. 12.4.5. Информация об участии доверенного лица и реквизиты подтверждающего документа фиксируются МФО в порядке, предусмотренном внутренними документами МФО.
13. Қаржылық қызметтерді тұтынушы мен микроқаржы омбудсанымен ұйым арасындағы келіспеушіліктерді реттеу кезінде өзара іс-қимыл жасау тәртібі 13.1. Жалпы ережелер Осы бөлім микрокредит беру туралы шарттан туындайтын келіспеушіліктерді реттеу кезеңінде МҚҰ-ның қаржылық қызметтерді тұтынушымен және микроқаржылық омбудсманмен өзара іс-қимыл жасау тәртібін айқындайды – қаржылық қызметтерді тұтынушының өтініші осы Қағидалардың 5-бөлімімен белгіленген тәртіппен (микроқаржылық қызметті жүзеге асыру талаптарының 8-тарауын ескере отырып) МҚҰ-да қаралғаннан кейін. МҚҰ мен микроқаржылық омбудсанның байланыстары туралы қаржылық қызметтерді тұтынушыны хабардар ету, сондай-ақ шарт жасасу кезінде оған жүгіну құқығын түсіндіру осы Қағидалардың 8-бөлімімен реттеледі. 13.2. Қаржылық қызметтерді тұтынушының микроқаржылық омбудсманға жүгіну негіздері мен мерзімдері Микрокредит беру туралы шарт талаптарын өзгерту туралы өтінішті қанағаттандырудан бас тарту туралы МҚҰ шешімін алған немесе шарт талаптарын өзгерту бойынша өзара қолайлы шешімге қол жеткізілмеген жағдайда («Заңның» 9-2-бабының тәртібімен), қаржылық қызметтерді тұтынушы – қарыз алушы, жеке тұлға – осындай шешім алынған күннен бастап 15 (он бес) күнгізбелік күн ішінде микроқаржылық омбудсманға жүгінуге құқылы. Микрокредит беру туралы шарт талаптарын өзгерту туралы өтінішті қарауға байланысты емес өзге де келіспеушіліктер бойынша қаржылық қызметтерді тұтынушы МҚҰ-ға алдын ала жүгінген жағдайда (осы Қағидалардың 5-бөлімі) «Заңның» 29-1-бабында белгіленген тәртіппен микроқаржылық омбудсманға жүгіне алады; мұндай жүгіну үшін арнайы мерзім Талаптарда белгіленбеген. Микроқаржылық омбудсманға өтініш қаржылық қызметтерді тұтынушы тарапынан МҚҰ-ны бір мезгілде хабардар ете отырып жіберіледі.	13. Порядок взаимодействия с потребителем финансовых услуг и микрофинансовым омбудсманом при урегулировании разногласий 13.1. Общие положения Настоящий раздел определяет порядок взаимодействия МФО с потребителем финансовых услуг и микрофинансовым омбудсманом на этапе урегулирования разногласий, возникающих из договора о предоставлении микрокредита, — после того как обращение потребителя рассмотрено МФО в порядке, установленном разделом 5 настоящих Правил (с учётом главы 8 Требований к осуществлению микрофинансовой деятельности). Информирование потребителя о контактах МФО и микрофинансового омбудсмана, а также разъяснение права на обращение к нему при заключении договора регулируются разделом 8 настоящих Правил. 13.2. Основания и сроки обращения потребителя к микрофинансовому омбудсману При получении решения МФО об отказе в изменении условий договора о предоставлении микрокредита либо при недостижении взаимоприемлемого решения об изменении условий договора (в порядке статьи 9-2 Закона) потребитель финансовых услуг — заёмщик, физическое лицо, — вправе в течение 15 календарных дней со дня получения такого решения обратиться к микрофинансовому омбудсману. По иным разногласиям, не связанным с рассмотрением заявления об изменении условий договора в порядке статьи 9-2 Закона, потребитель вправе обратиться к микрофинансовому омбудсману в порядке статьи 29-1 Закона при условии предварительного обращения в МФО (раздел 5 настоящих Правил); специальный срок для такого обращения Требованиями не установлен. Обращение к микрофинансовому омбудсману направляется потребителем с одновременным уведомлением МФО.

Микроқаржылық омбудсман мынадай өтініштерді қарауға қабылдамайды: • сот қарауына қабылданған немесе заңды күшіне енген сот актісі бар; • қаржылық қызметтерді тұтынушы МҚҰ-ға жүгінгенін растайтын жазбаша дәлел ұсынбаған; • іс бойынша жаңа мән-жайлар болмаған кезде қайта жіберілген. Қаржылық қызметтерді тұтынушының өтінішін қабылдағанын растайтын құжат бір мезгілде осындай дәлел болып табылады. 13.3. МҚҰ-ның микроқаржылық омбудсманға жүгіну туралы хабарламаны алған кездегі әрекеттері Қаржылық қызметтерді тұтынушының микроқаржылық омбудсманға жүгінуі туралы хабарламаны жауапты тұлға осы Қағидалардың 5-бөлімінде белгіленген тәртіппен тіркейді. Жауапты тұлға микроқаржылық омбудсманнан сұрау алынған күннен бастап 3 жұмыс күнінен аспайтын мерзімде материалдарды және дау бойынша МҚҰ-ның дәлелді ұстанымының жобасын дайындайды. Дау бойынша материалдар (құжаттар, есептеулер, мәліметтер) олардың жіберілгенін және алынғанын тіркеуді қамтамасыз ететін тәсілмен омбудсманға жіберіледі. Омбудсман кеңсесінің өзекті мекенжайын, телефондарын және жұмыс режимін жауапты тұлға әрбір материал жіберу алдында оның ресми интернет-ресурсынан нақтылайды, өйткені кеңсенің орналасқан жері өзгеруі мүмкін. Дау бойынша МҚҰ ұстанымын және дау мәні бойынша шешімді ТОО директоры бекітеді. 13.4. Микроқаржылық омбудсманның дауды қарауы және нәтижелерді ресімдеу Микроқаржылық омбудсман МҚҰ мен қаржылық қызметтерді тұтынушы арасындағы дауды тараптардың келісілген шешімге қол жеткізуі мақсатында Қазақстан Республикасының заңнамасын және шарт талаптарын басшылыққа ала отырып, тұтынушы үшін өтеусіз қарайды. МҚҰ дауды қарауға жәрдем көрсетеді: өтінішті объективті қарау үшін қажетті ақпаратты, есептеулерді және өзге де құжаттарды уақтылы ұсынады. Қарау нәтижелері мүдделі тараптар (олардың өкілдері), оның ішінде ТОО директоры немесе МҚҰ-ның өзге уәкілетті тұлғасы қол қоятын хаттамамен ресімделеді. Хаттамада: қол қою күні мен орны; омбудсман, өтініш беруші және МҚҰ туралы мәліметтер (атауы, мекенжайы, деректемелері, өтініш берушінің байланыс телефоны); дау нысанасы;	Микрофинансовый омбудсман не принимает к рассмотрению обращения: уже принятые к рассмотрению судом либо по которым имеется вступивший в законную силу судебный акт; по которым потребитель не представил письменное доказательство своего обращения в МФО; направленные повторно при отсутствии новых обстоятельств дела. Документ, подтверждающий приём обращения потребителя одновременно служит потребителю таким доказательством. 13.3. Действия МФО при получении уведомления об обращении к микрофинансовому омбудсману Уведомление потребителя об обращении к микрофинансовому омбудсману регистрируется ответственным лицом в порядке раздела 5 настоящих Правил. Ответственное лицо готовит материалы и проект мотивированной позиции МФО по спору в срок не более 3 рабочих дней с момента получения запроса от микрофинансового омбудсмана. Материалы по спору (документы, расчёты, сведения) направляются омбудсману способом, обеспечивающим фиксацию их направления и получения. Актуальные адрес, телефоны и режим работы офиса омбудсмана ответственным лицом уточняет на его официальном интернет-ресурсе перед каждым направлением материалов, поскольку место нахождения офиса может меняться. Позицию МФО по спору и решение по существу спора утверждает директор ТОО. 13.4. Рассмотрение спора микрофинансовым омбудсманом и оформление результатов Микрофинансовый омбудсман рассматривает спор между МФО и потребителем единолично, безвозмездно для потребителя, руководствуясь законодательством Республики Казахстан и условиями договора, с целью достижения согласованного решения сторон. МФО содействует рассмотрению спора: своевременно предоставляет информацию, расчёты и иные документы, необходимые для объективного рассмотрения обращения. Результаты рассмотрения оформляются протоколом, который подписывают заинтересованные стороны (их представители), в том числе директор ТОО либо иное уполномоченное лицо МФО. Протокол содержит: дату и место подписания; сведения об омбудсмане, заявителе и МФО (наименование, адреса, реквизиты, контактный телефон заявителя); предмет спора; установленные обстоятельства
--	---

істің анықталған мән-жайлары; шешім (толық/ішінара қанағаттандыру немесе бас тарту); шешімді орындау мерзімі; омбудсманды шешімнің орындалу нәтижелері туралы хабардар ету мерзімі көрсетіледі. Қол қойылған хаттама жауапты тұлғада осы Қағидалардың 5-бөліміне сәйкес сақталады. Омбудсманның шешімімен келіспеген жағдайда қаржылық қызметтерді тұтынушы немесе МҚҰ Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген тәртіппен сотқа жүгінуге құқылы. 13.5. Микроқаржылық омбудсман шешімін орындау Микроқаржылық омбудсманның шешімі оны қаржылық қызметтерді тұтынушы қабылдаған жағдайда МҚҰ үшін міндетті болып табылады. Орындау мерзімі – егер тараптардың келісімімен немесе хаттамамен өзге мерзім белгіленбесе, шешім алынған күннен бастап 30 (отыз) күнтізбелік күн. Жауапты тұлға хаттамада көрсетілген мерзімде омбудсманға шешімнің орындалу нәтижелері туралы хабарлайды. Шешім белгіленген мерзімде орындалмаған жағдайда омбудсман бұл туралы уәкілетті органға бес жұмыс күнінен кешіктірмей хабарлайды.	дела; решение (полное/частичное удовлетворение либо отказ); срок исполнения решения; срок информирования омбудсмана о результатах исполнения. Подписанный протокол хранится ответственным лицом в порядке раздела 5 настоящих Правил. При несогласии с решением омбудсмана потребитель или МФО вправе обратиться в суд в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан. 13.5. Исполнение решения микрофинансового омбудсмана Решение микрофинансового омбудсмана обязательно для исполнения МФО в случае его принятия потребителем. Срок исполнения — 30 (тридцать) календарных дней с даты получения решения, если иной срок не установлен соглашением сторон либо протоколом. Ответственное лицо информирует омбудсмана о результатах исполнения решения в срок, указанный в протоколе. При неисполнении решения в установленный срок омбудсман обязан не позднее пяти рабочих дней проинформировать об этом уполномоченный орган.
14. ҚОРЫТЫНДЫ ЕРЕЖЕЛЕР 15.1 Осы Қағидалардың бұзылуына кінәлі тұлғалар Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасына сәйкес жауапқа тартылады. 15.2 Осы қағидаларға өзгерістер мен толықтырулар Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес енгізілуі мүмкін. 15.3 Осы Қағидаларда көзделмеген өзге жағдайлар Қазақстан Республикасының заңнамасымен регламенттеледі, Қазақстан Республикасының нормативтік құжаттарымен және МҚҰ ішкі құжаттарымен.	14. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ 14.1 Лица виновные за нарушение настоящих Правил несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан. 14.2 Изменения и дополнения в настоящие правила могут вноситься в соответствии с законодательством Республики Казахстан. 14.3 Иное, не предусмотренное настоящими Правилами, регламентируется законодательством Республики Казахстан, нормативными документами Республики Казахстан и внутренними документами МФО.