

*Утверждены
общим собранием участников
ТОО «МФО GFM»
Протокол №15 от «29» августа 2025 г.*

**Правила предоставления микрокредитов
ТОО «Микрофинансовая организация GoldFinMarket»**

с.Шаульдер, 2025 г.

п/н	Наименование	Стр.
1.	Общие положения	2
2.	Порядок подачи заявления на предоставление микрокредита и порядок его рассмотрения	3
3.	Порядок заключения договора о предоставлении микрокредита	5
4.	Предельные суммы и сроки предоставления микрокредита	6
5.	Предельные величины ставок вознаграждения по предоставляемым микрокредитам	6
6.	Порядок выплаты вознаграждения по предоставляемым микрокредитам	6
7.	Требования к принимаемому МФО обеспечению	7
8.	Правила расчета годовой эффективной ставки вознаграждения по предоставляемым микрокредитам	8
9.	Методы погашения микрокредита	9
10.	Порядок рассмотрения обращений клиентов, возникающих в процессе предоставления микрокредита	10
11.	Права и обязанности МФО и его Клиента, их ответственность	12
12.	Порядок работы с неплатежеспособными Заемщиками	16
13.	Заключительные положения	17

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила предоставления микрокредитов Товарищества с ограниченной ответственностью «Микрофинансовая организация GoldFinMarket» (далее - Правила) разработаны в соответствии с требованиями действующего законодательства Республики Казахстан.

1.2. Настоящие правила определяют порядок, условия, основные принципы деятельности МФО.

1.3. Товарищество с ограниченной ответственностью «Микрофинансовая организация GoldFinMarket» – организация, осуществляющая деятельность по предоставлению залоговых (движимое, недвижимое имущество) и беззалоговых микрокредитов физическим и юридическим лицам.

1.4. В зависимости от микрокредитного продукта Заемщиками МФО могут быть:

- дееспособные физические лица - граждане Республики Казахстан в возрасте от 21 года;
- юридические лица, являющиеся резидентами Республики Казахстан;
- индивидуальные предприниматели, крестьянские хозяйства;
- группа индивидуальных предпринимателей - солидарная ответственность членов группы индивидуальных предпринимателей.

1.5. Копия настоящих Правил размещается в местах, доступных для обозрения Клиентов, а также на интернет-ресурсе МФО.

1.6. В настоящих Правилах используются следующие определения:

«МФО» - Товарищество с ограниченной ответственностью «Микрофинансовая организация GoldFinMarket»;

«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;

«Годовая эффективная ставка вознаграждения» - ставка вознаграждения в достоверном, годовом, эффективном, сопоставимом исчислении по микрокредиту, рассчитываемая в соответствии с нормативным правовым актом уполномоченного органа;

«Заемщик» - физическое или юридическое лицо, заключившее договор о предоставлении микрокредита с МФО;

«Заявитель» – физическое или юридическое лицо, подавшее заявление в МФО на получение микрокредита;

«Клиент» - физическое или юридическое 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;

«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;

«Уполномоченный орган» – государственный орган, осуществляющий государственное регулирование, контроль и надзор финансового рынка и финансовых организаций.

2. Порядок подачи заявления на предоставление микрокредита и порядок его рассмотрения

2.1. При первичном обращении Заявителя сотрудник МФО проводит предварительную консультацию по условиям микрокредитования и перечня необходимых документов, при этом до заключения договора о предоставлении микрокредита предоставляет полную и достоверную информацию:

- ✓ об условиях предоставления микрокредита;
- ✓ о сроках предоставления микрокредита;
- ✓ о предельных суммах микрокредита;
- ✓ о размере ставки вознаграждения в годовых процентах либо в фиксированной сумме, размере ставки вознаграждения в достоверном годовом эффективном сопоставимом исчислении (реальная стоимость), а также о сумме переплаты по микрокредиту на дату обращения Заявителя;
- ✓ о размерах тарифов и иных расходах, связанных с получением и обслуживанием (погашением) микрокредита в пользу МФО;
- ✓ о его правах и обязанностях, связанных с получением/возвратом микрокредита, а также об ответственности и возможных рисках в случае невыполнения обязательств и нарушении условий договора о предоставлении микрокредита, заключенному с МФО;
- ✓ об ответственности Залогодателя, Гаранта, Поручителя и иного лица, являющегося стороной договора об обеспечении микрокредита;
- ✓ о платежах, связанных с получением, обслуживанием и погашением (возвратом) микрокредита, в том числе размер переплаты;
- ✓ по желанию Заявителя – проект договора о предоставлении микрокредита;
- ✓ о предоставлении микрокредита с условием получения дополнительной финансовой услуги и об иных договорах, которые будут заключены Заявителем в связи с получением дополнительной финансовой услуги, включая сведения о наличии дополнительных расходов;
- ✓ о требованиях к принимаемому обеспечению;
- ✓ о праве Клиента обращения при возникновении спорных ситуаций по получаемой микрофинансовой услуге в МФО, к микрофинансовому омбудсману или в суд. В этих целях Клиенту представляется информация о месте нахождения, почтовом, электронном адресах и интернет-ресурсах (при наличии) МФО, микрофинансового омбудсмана;
- ✓ предоставляет консультацию по возникшим у Заявителя вопросам;
- ✓ обеспечивает конфиденциальность предоставленной клиентом информации.

2.2. При предложении Заявителю дополнительной услуги, оказываемой МФО в соответствии с Законом за отдельную плату, МФО до заключения договора о предоставлении микрокредита:

- ✓ предоставляет Заявителю полную и достоверную информацию о содержании и стоимости дополнительной услуги (услуг);
- ✓ разъясняет Заявителю, что предоставление микрокредита не зависит от согласия на получение дополнительной услуги;
- ✓ обеспечивает возможность свободного, осознанного выбора, подтверждаемого отдельным заявлением Заявителю на получение каждой дополнительной услуги;
- ✓ при выборе дополнительной услуги в виде страхования жизни и (или) от несчастных случаев (на случай болезни), Заявитель самостоятельно определяет страховую компанию, услуги которой намерен приобрести.

2.3. Подписав заявление на предоставление микрокредита, Заявитель подтверждает, что он ознакомлен и согласен с настоящими Правилами.

2.4. После принятия заявления на получение микрокредита с приложением необходимого пакета документов, Сотрудником МФО проводится полное исследование и анализ платежеспособности заёмщика на предоставление ему микрокредита, в том числе о достаточности залогового обеспечения.

2.5. МФО отказывает Заявителю в предоставлении микрокредита в случаях:

- ✓ наличия в кредитном отчете Заявителя физического лица, информации об установлении им добровольного отказа от получения микрокредитов;

- ✓ при наличии риска по несвоевременному возврату микрокредита, в силу ненадлежащего обеспечения и/или недостаточной платежеспособности либо наличия высокого коэффициента долговой нагрузки Заёмщика;

- ✓ предоставления потребительского микрокредита, не обеспеченного залогом имущества, подлежащим регистрации, Заявителю физическому лицу без согласия супруга (супруги), порядок получения которого и минимальный размер потребительского микрокредита, по которому необходимо согласие, определяются нормативным правовым актом уполномоченного органа;

- ✓ предоставления потребительского микрокредита, не обеспеченного залогом имущества, с физическим лицом, не достигшим двадцати одного года, либо старше пятидесяти пяти лет, без его согласия;

- ✓ предоставления микрокредита физическому лицу, зарегистрированному в качестве индивидуального предпринимателя без согласия супруга (супруги), порядок получения которого определяются нормативным правовым актом уполномоченного органа;

- ✓ военнослужащим срочной воинской службы на период прохождения ими срочной воинской службы в Вооруженных Силах Республики Казахстан, других войсках и воинских формированиях при наличии информации о призыве такого военнослужащего на срочную воинскую службу.

2.6. В процессе рассмотрения заявления на получение микрокредита физических лиц, МФО производит расчет коэффициента долговой нагрузки на основании собственной методики или использует услуги кредитного бюро. При несоответствии указанного коэффициента показателям, установленным уполномоченным органом, МФО запрещается предоставлять микрокредиты физическому лицу.

2.7. Ответственный сотрудник МФО направляет заявку на рассмотрение Кредитному комитету для принятия окончательного решения о предоставлении микрокредита.

2.8. МФО рассматривает заявление на получение микрокредита в срок до 3 (трех) рабочих дней и вправе отказать Заявителю в предоставлении микрокредита либо предложить изменить сумму, срок и другие условия предоставления микрокредита с тем, чтобы они соответствовали критериям МФО и возможностям заемщика по платежеспособности и другим требованиям законодательства Республики Казахстан.

МФО оставляет за собой право отказать в предоставлении микрокредита в случае непредоставления, либо предоставления неполного перечня документов, предусмотренным настоящими Правилами, положениями внутренних нормативных документов МФО, а также требованиями действующего законодательства Республики Казахстан.

2.9. МФО в срок до 3 (трех) рабочих дней со дня принятия соответствующего решения, устно или по желанию клиента нарочно информирует Заявителя о выдаче либо об отказе в выдаче микрокредита с указанием причин отказа.

2.10. Срок действия решения о выдаче микрокредита/об одобрении микрокредита составляет 5 (пять) рабочих дней. В течение данного срока Заявитель вправе отказаться от получения микрокредита до заключения договора о предоставлении микрокредита.

2.11. При положительном решении МФО заключает с Заявителем договор о предоставлении микрокредита (договор залога, договор об открытии микрокредитной линии, договор гарантии).

2.12. Предоставление микрокредитов осуществляется в наличном порядке через кассу МФО или безналичном порядке путем зачисления денежных средств на расчетный счет Заемщика или (либо) на банковский счет продавца (поставщика) товаров, работ и услуг на цели приобретения товаров, работ и услуг, получение которых подтверждается Заемщиком.

3. Порядок заключения договора о предоставлении микрокредита

3.1. Отношения МФО с Заемщиками при совершении заемных операций строятся на основе договоров о предоставлении микрокредита, заключаемых в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан и настоящими Правилами.

3.2. Договор о предоставлении микрокредита заключается с учетом требований гражданского законодательства Республики Казахстан в письменной форме сделки, на государственном и русском языках.

3.3. Требования к содержанию, оформлению, основным условиям договора о предоставлении микрокредита, форма графика погашения микрокредита устанавливается нормативными правовыми актами уполномоченного органа, с учетом требований гражданского законодательства Республики Казахстан.

3.4. При заключении договора о предоставлении микрокредита на условиях присоединения в соответствии со статьей 389 Гражданского кодекса Республики Казахстан:

- часть договора - «Договор присоединения» - размещена в электронном виде на Интернет-ресурсе МФО: www.gfm.kz, не подлежит подписанию, но является обязательной для ознакомления и исполнения обеими сторонами,

- часть договора - «Заявление о присоединении» - подписывается уполномоченным представителем МФО и Заёмщиком в бумажном виде, которые дополнительно могут содержать специальные условия, в зависимости от микрокредитного продукта, предоставляемого Заёмщику.

3.5. Заявление о присоединении и Договор присоединения являются неотъемлемыми частями друг друга и составляют единый документ договора о предоставлении микрокредита.

3.6. Заявитель вправе ознакомиться с договором о предоставлении микрокредита до его заключения, а также с графиком погашения, в срок не превышающий срок действия решения о выдаче микрокредита.

3.7. Информация по договору о предоставлении микрокредита в обязательном порядке подлежит предоставлению в кредитное бюро с государственным участием на условиях, определенных законодательством Республики Казахстан о кредитных бюро и формировании кредитных историй.

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

- МФО направляет сведения уполномоченному органу по финансовому мониторингу;
- МФО обязана отказать в предоставлении микрокредита в случаях, предусмотренных Законом Республики Казахстан "О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма".

3.9. Изменения условий микрокредита по договору о предоставлении микрокредита в т.ч. и при реструктуризации микрокредита оформляется путем оформления дополнительного соглашения к договору о предоставлении микрокредита, договору залога, другим договорам, связанных с исполнением обязательств по договору о предоставлении микрокредита.

4. Предельные суммы и сроки предоставления микрокредита

4.1. МФО предоставляет микрокредиты в размере, не превышающем 20 000 (двадцати тысячкратного) размера месячного расчетного показателя, установленного на соответствующий финансовый год законом о республиканском бюджете.

4.2. Выдача микрокредитов МФО и их погашение производится в национальной валюте Республики Казахстан, в соответствии с графиком погашения микрокредита, согласованным между МФО и Заемщиком в договоре о предоставлении микрокредита.

4.3. Сроки микрокредитования определяются согласно внутренним нормативным документам МФО в зависимости от условий микрокредита.

Предельный срок предоставления микрокредита – до 180 (сто восемьдесят) месяцев.

5. Предельные величины ставок вознаграждения по предоставляемым микрокредитам

5.1. Предельные величины ставок вознаграждения по всем предоставляемым микрокредитам:

- минимальная годовая ставка вознаграждения – 0,1 (ноль целых одна десятая) %;
- максимальная годовая эффективная ставка вознаграждения – 46 (сорок шесть) %.

6. Порядок выплаты вознаграждения по предоставляемым микрокредитам

6.1. Вознаграждение за пользование микрокредитом выплачивается в размере и в сроки, установленные договором о предоставлении микрокредита.

6.2. При расчете вознаграждения по микрокредиту используется временная база, равная 360 (тремстам шестидесяти) дням в году и фактического количества дней в месяце.

6.3. Выплата заемщиком вознаграждения за пользование микрокредитом осуществляется согласно графику погашения, являющимся неотъемлемой частью договора о предоставлении микрокредита.

6.4. Расчет вознаграждения по микрокредиту осуществляется по следующей формуле:

$$I = S * \frac{i * n}{360},$$

где

I – сумма вознаграждения;

S – остаток основного долга по микрокредиту;

i – годовая ставка вознаграждения по микрокредиту;

n – количество дней в периоде, за который начисляются проценты.

6.5. Расчет вознаграждения производится простым методом начисления процентов. Под простым методом начисления процентов следует понимать начисление процентов только на остаток задолженности по микрокредиту.

6.6. При досрочном погашении, частично-досрочном погашении микрокредита расчет вознаграждения производится за фактическое количество дней пользования микрокредитом.

6.7. Для целей расчета вознаграждения дата предоставления микрокредита и дата полного исполнения обязательства по возврату микрокредита принимаются за один день.

6.8. При погашении Заемщиком задолженности МФО направляет денежные средства на погашение задолженности в следующей очередности:

для физических лиц:

- основной долг;

- начисленное вознаграждение.

для юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, крестьянских хозяйств:

- начисленное вознаграждение;
- основной долг.

6.9. Сумма произведенного Заемщиком платежа по договору о предоставлении микрокредита, в случае, если она недостаточна для исполнения обязательства Заемщика по договору о предоставлении микрокредита, погашает задолженность Заемщика в следующей очередности:

для физических лиц:

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

для юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, крестьянских хозяйств:

- 1) издержки МФО по взысканию задолженности;
- 2) штрафы;
- 3) пеня, начисленная на просроченную задолженность по вознаграждению и по основному долгу;
- 4) просроченное вознаграждение;
- 5) просроченный основной долг;
- 6) вознаграждение за пользование микрокредитом;
- 7) основной долг.

6.10. МФО, по решению Кредитного Комитета, вправе изменить очередность погашения для юридических лиц по договору о предоставлении микрокредита, если сумма погашения недостаточна для исполнения обязательств Заемщика.

6.11. Частично-досрочное погашение микрокредита осуществляется на основании письменного заявления Заемщика, а также заявления поданное через объекты информатизации МФО. Сотрудником МФО производится перерасчет платежей с уменьшением основного долга, после чего формируется новый график платежей. При этом Заемщик уплачивает вознаграждение, начисленное на дату погашения микрокредита.

Не требуется подписание нового графика платежей уполномоченным лицом МФО и Заемщиком, направляемого через объекты информатизации МФО.

6.12. Заемщик вправе на основании письменного заявления, а также заявления поданное через объекты информатизации МФО, произвести полное досрочное погашение микрокредита. В этом случае одновременно с суммой микрокредита выплачивается вознаграждение исходя из фактического срока использования денежных средств.

7. Требования к принимаемому МФО обеспечению

7.1. Исполнение Заёмщиком/Созаёмщиком обязательств перед МФО может обеспечиваться залогом движимого или недвижимого имущества, гарантиями юридических или физических лиц, гарантиями группы лиц Заёмщиков и/или поручительства или любыми иными способами, предусмотренными действующим законодательством Республики Казахстан.

7.2. Все вышеперечисленные способы обеспечения по обязательствам Заёмщика/Созаёмщика должны быть оформлены и подписаны соответствующими договорами (залога, гарантии, поручительства и т.п.).

7.3. Залогодателем, гарантом, поручителем может выступать правоспособное и дееспособное физическое или юридическое лицо в т.ч. Заемщик.

7.4. Гарантом или поручителем может выступать третье лицо - физическое или юридическое, готовым нести солидарную или субсидиарную ответственность полностью или частично за исполнение обязательств Заёмщика/Созаёмщика по договору о предоставлении микрокредита.

7.5. Залогодателем может выступать сам Заёмщик/Созаёмщик, а также третье лицо – физическое или юридическое, являющееся собственником представляемого залога.

7.6. В качестве обеспечения принимается ликвидное имущество (движимое, недвижимое), свободное от прав и притязаний третьих лиц, за исключением объектов, изъятых из гражданского оборота и запрещенных к использованию законодательством Республики Казахстан.

7.7. Перечень документов, необходимых для оформления договора залога, гарантии, поручительства определяется в зависимости от вида обеспечения, условиями микрокредитных продуктов и другими документами МФО.

7.8. Проведение оценки предмета залога осуществляется независимыми оценочными организациями, имеющие соответствующие лицензии, в отдельных случаях определяется соглашением сторон, не противоречащим нормам действующего законодательства Республики Казахстан.

7.9. В договоре о залоге должно также содержаться указание на то, у какой из сторон находится во владении заложенное имущество, и допустимость его использования.

7.10. В случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан залог имущества, подлежащего государственной регистрации, должен быть зарегистрирован в органе, осуществляющем государственную регистрацию прав на движимое или недвижимое имущество.

7.11. В случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан, на Залогодателя может быть возложена обязанность страховать переданное заложенное имущество.

7.12. В случае невыполнения Заемщиком/Созаемщиком своих обязательств, в соответствии с законодательством МФО имеет право:

- провести внесудебную реализацию залогового имущества;
- обратиться с иском на залоговое имущество в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан;
- принять иные меры, предусмотренные законодательством Республики Казахстан и/или договором о предоставлении микрокредита.

8. Правила расчета годовой эффективной ставки вознаграждения по предоставляемым микрокредитам

8.1. Расчет годовой эффективной ставки вознаграждения производится:

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

8.2. При изменении условий договора о предоставлении микрокредита, 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 о предоставлении микрокредита.

8.3. При уступке прав (требований) по договору о предоставлении микрокредита расчет годовой эффективной ставки вознаграждения в случаях, предусмотренных подпунктами 2) и 3) пункта 8.1. Правил, производится третьим лицом, которому уступлены права (требования) по договору о предоставлении микрокредита.

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

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

где:

n - порядковый номер последней выплаты заемщику;

j - порядковый номер выплаты заемщику;

S_j - сумма j-той выплаты заемщику;

APR - годовая эффективная ставка вознаграждения;

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

m - порядковый номер последнего платежа заемщика;

i - порядковый номер платежа заемщика;

P_i - сумма i-того платежа заемщика;

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

8.5. Если при расчете годовой эффективной ставки вознаграждения полученное число имеет более одного десятичного знака, оно подлежит округлению до десятых долей следующим образом:

1) если сотая доля больше или равна 5, десятая доля увеличивается на 1, все следующие за ней знаки исключаются;

2) если сотая доля меньше 5, десятая доля остается без изменений, все следующие за ней знаки исключаются.

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

8.7. Произведенные выплаты Заемщиков учитываются в целях расчета годовой эффективной ставки вознаграждения на даты их фактических выплат, будущие - по графику выплат.

9. Методы погашения микрокредита

9.1. По выбору Заявителя и в соответствии с условиями соответствующего микрокредитного продукта составляется график погашения микрокредита согласно одного из нижеуказанных методов погашения:

✓ 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;

✓ 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;

✓ гибкий метод погашения - при котором погашение основного долга и вознаграждения может устанавливаться по решению Кредитного комитета согласно заявлению Заявителя.

10. Порядок рассмотрения обращений Клиентов, возникающих в процессе предоставления микрокредита

10.1. Сотрудник МФО осуществляет работу со следующими обращениями Клиентов/Заявителей (далее-Заявитель):

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

2) устными обращениями, поступившими по телефону и при непосредственном посещении Заявителем МФО.

10.2. Письменные обращения Заявителей сотрудник МФО регистрирует в журнале регистрации письменных обращений, содержащем реквизиты в соответствии с внутренними документами МФО.

10.3. Сотрудник МФО выдает Заявителю документ, подтверждающий прием его письменного обращения на бумажном носителе, поступившем нарочно, либо делает соответствующую отметку на копии обращения. Отказ в приеме обращений не допускается.

10.4. Обращения Заявителей, поступающие через объекты информатизации МФО, сотрудник МФО регистрирует в порядке, предусмотренном внутренними документами МФО.

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

10.6. Обращения, поступившие в МФО в устной форме (по телефону или при личном посещении Заявителем МФО), рассматриваются Сотрудником МФО незамедлительно, и если есть такая возможность, то ответ на устное обращение Заявителя 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.

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

10.8. Срок рассмотрения обращения Заявителя составляет не более 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня поступления обращения в МФО.

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

10.9. Сотрудник МФО обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений физических и юридических лиц, информирует Заявителей о результатах рассмотрения их обращений и принятых мерах.

Письменный ответ Заявителю о результатах рассмотрения обращения сотрудник МФО предоставляет на казахском языке или на языке обращения. Ответ 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 МФО, договоров о предоставлении микрокредита, имеющих отношение к рассматриваемому вопросу, а

также на фактические обстоятельства рассматриваемого вопроса с разьяснением права Заявителя на обжалование принятого решения.

10.10. В случае обоснованности и правомерности обращения Заявителя, уполномоченным органом МФО принимается решение об устранении нарушения и восстановлении прав и законных интересов Заявителя.

10.11. Ответ на письменное обращение подписывается уполномоченным лицом МФО. Не требуется подписание уполномоченным лицом МФО ответа на письменное обращение, направляемого способами, предусмотренными абзацами третьим, четвертым и пятым части второй пункта 10.12 Правил.

10.12. Передача Заявителю ответа на письменное обращение производится способом, предусмотренным договором о предоставлении микрокредита и иными Договорами.

Ответ считается доставленным, если он направлен Заявителю:

- по месту жительства, указанному в договоре о предоставлении микрокредита или ином Договоре, либо обращении Заявителя, заказным письмом с уведомлением о его вручении, в том числе получено одним из совершеннолетних членов семьи Заявителя, проживающим по указанному адресу;

- на адрес электронной почты, указанный в договоре о предоставлении микрокредита или ином Договоре, либо обращении Заявителя;

- путем отправки текстового SMS-сообщения или push-уведомления со ссылкой на интернет-ресурс, содержащий полный текст ответа Заявителю;

- с использованием иных средств связи, предусмотренных договором о предоставлении микрокредита или иным Договором, обеспечивающих фиксирование получения ответа Заявителем.

При явке Заявителя (его уполномоченного представителя) в МФО, сотрудник МФО вручает ответ под роспись лично в руки, о чем делает отметке в журнале регистрации письменных обращений, за исключением ответа, доставленного способами, предусмотренными настоящим пунктом.

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

10.13. В период обслуживания договора о предоставлении микрокредита, МФО по запросу Заемщика (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 сведения о (об):

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

10.14. По заявлению Заемщика 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.

10.15. По заявлению Заемщика МФО 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 Заемщика в счет погашения задолженности по договору о предоставлении микрокредита.

10.16. По заявлению Заемщика о частичном или полном досрочном возврате МФО, предоставленных по договору о предоставлении микрокредита денег МФО безвозмездно в срок не более 3 (трех) рабочих дней в письменной форме сообщает ему размер причитающейся к возврату суммы.

10.7. В случае, если предусмотрено договором о предоставлении микрокредита, МФО на периодичной основе представляет Заемщику сведения, предусмотренные пунктом 10.13 Правил, способом, предусмотренным договором о предоставлении микрокредита.

10.18. Сведения, предусмотренные в пунктах 10.13. – 10.16. настоящих Правил, предоставляются с указанием суммы основного долга, вознаграждения, неустойки (штрафа, пени), а также других подлежащих уплате сумм.

11. Права и обязанности МФО и его Клиента, их ответственность

11.1. МФО вправе:

- 1) уступить право (требование) по договору о предоставлении микрокредита в соответствии с Законом;
- 2) запрашивать у Заемщика (Заявителя) документы и сведения, необходимые для заключения договора о предоставлении микрокредита и исполнения обязательств по нему, определенных правилами;
- 3) по заявлению заемщика осуществлять через банки второго уровня перевод микрокредита третьему лицу в целях оплаты за товары, работы или услуги;
- 4) осуществлять иные права, установленные Законом, иными законами Республики Казахстан и договором о предоставлении микрокредита.

11.2 МФО обязана:

- 1) в случае изменения места нахождения либо изменения наименования письменно известить об этом уполномоченный орган, а также Заемщиков (заявителей) путем опубликования соответствующей информации в двух печатных изданиях на казахском и русском языках по месту нахождения 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 не позднее тридцати календарных дней с даты таких изменений;
- 2) разместить копию правил предоставления микрокредитов в месте, доступном для обозрения и ознакомления Заемщиком (заявителем) МФО, в том числе на интернет-ресурсе 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.
- 5) проинформировать заемщика (заявителя) о его правах и обязанностях, связанных с получением микрокредита, а также возможных последствиях в случае невыполнения обязательств по договору о предоставлении микрокредита;
- 6) сообщать уполномоченному органу по финансовому мониторингу сведения в соответствии с Законом Республики Казахстан "О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма";
- 7) отказывать в предоставлении микрокредита в случаях, предусмотренных Законом Республики Казахстан «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма»;
- 8) соблюдать тайну предоставления микрокредита;
- 9) соблюдать порядок расчета и предельное значение коэффициента долговой нагрузки Заемщика МФО, установленные нормативным правовым актом уполномоченного органа;
- 10) представлять финансовую и иную отчетность в Национальный Банк Республики Казахстан в соответствии с нормативными правовыми актами Национального Банка Республики Казахстан;
- 10) представлять отчетность о выполнении пруденциальных нормативов и иных обязательных к соблюдению норм и лимитов в Национальный Банк Республики Казахстан

в соответствии с нормативными правовыми актами Национального Банка Республики Казахстан.

11.3 МФО не вправе:

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

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

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

3) предоставлять микрокредиты физическому лицу при наличии информации об установлении им добровольного отказа от получения микрокредитов в его кредитном отчете, полученном МФО до принятия решения о предоставлении микрокредита.

4) предоставлять потребительские микрокредиты, не обеспеченные залогом имущества, подлежащим регистрации, физическому лицу без согласия супруга (супруги), порядок получения которого и минимальный размер потребительского микрокредита, по которому необходимо согласие, определяются нормативным правовым актом уполномоченного органа.

5) заключать договор о предоставлении потребительского микрокредита, не обеспеченного залогом имущества, с физическим лицом, у которого в кредитном отчете отсутствует информация о ранее полученных микрокредитах и (или) банковских займах, без его личного присутствия в МФО. Минимальный размер микрокредита по договору потребительского микрокредита, для заключения которого необходимо личное присутствие физического лица, определяется нормативным правовым актом уполномоченного органа, указанным в пункте 3 статьи 4 Закона.

6) предоставлять микрокредиты военнослужащим срочной воинской службы на период прохождения ими срочной воинской службы в Вооруженных Силах Республики Казахстан, других войсках и воинских формированиях при наличии информации о призыве такого военнослужащего на срочную воинскую службу в его кредитном отчете, полученном МФО до принятия решения о предоставлении микрокредита.

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

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

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

10) пользоваться и распоряжаться заложенными вещами;

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

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

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

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

14) 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";

15) 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.

11.4. Заявитель вправе:

1) ознакомиться с правилами предоставления микрокредитов, 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.

4) Заявитель имеет иные права и обязанности, установленные Законом и иными законами Республики Казахстан.

11.5 Заемщик имеет право:

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

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

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

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

5) досрочно полностью или частично вернуть МФО сумму микрокредита, предоставленную по договору о предоставлении микрокредита;

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

11.6 Заемщик обязан:

1) вернуть полученный микрокредит и выплатить вознаграждение по нему в сроки и порядке, которые установлены договором о предоставлении микрокредита;

2) представлять в МФО документы и сведения, определенные перечнем документов, необходимых для получения микрокредита, а также порядком ведения кредитного досье по договору о предоставлении микрокредита, необходимые для заключения договора о

предоставлении микрокредита и договоров, обеспечивающих исполнение обязательств Заемщика;

3) выполнять иные требования, установленные Законом, иным законодательством Республики Казахстан и договорами, заключенными с МФО.

11.7. Ответственность сторон:

1) За нарушение обязательства по договору о предоставлении микрокредита Стороны несут ответственность, предусмотренную договором о предоставлении микрокредита и/или законодательством Республики Казахстан.

2) Заемщик несет полную ответственность за просрочку платежей по договору о предоставлении микрокредита, за достоверность и подлинность представленных сведений и документов, необходимых для заключения договором о предоставлении микрокредита и для правильного ведения документации по микрокредиту.

3) МФО вправе потребовать от Заемщика исполнить все обязательства по договору о предоставлении микрокредита и возратить одновременно в полном объеме оставшуюся непогашенной сумму микрокредита и вознаграждение по нему начисленное в соответствии с графиком погашения и иные суммы, подлежащие уплате по договору о предоставлении микрокредита за нарушение любого из нижеперечисленных условий:

✓ при сокрытии сведений и/или предоставлении Заемщиком недостоверной информации, влияющей на выдачу микрокредита;

✓ при уклонении либо воспрепятствовании Заемщика контролю со стороны представителя МФО за целевым использованием микрокредита и финансово-хозяйственным положением Заемщика;

✓ если Заемщик допустил или допускает нецелевое использование микрокредита;

✓ в случае выявления фактов мошенничества, совершенных Заемщиком и/или третьими лицами, которые привели либо могут привести к нарушению Заемщиком сроков возврата микрокредита и/или уплаты вознаграждения по графику погашения и/или утрате/гибели/утере Предмета залога;

✓ в случае выявления фактов несоответствия/ подделки подписей, печатей и т.д. по документам, предоставленным Заемщиком;

✓ в случае выявления фактов нарушения Заемщиком действующего законодательства Республики Казахстан или других стран, вовлечения Заемщика в судебные разбирательства, которые могут привести к утрате/гибели/утере Предмета залога, снижению платежеспособности или иным негативным образом отразиться на исполнении обязательств Заемщика перед МФО;

✓ в случае не оформления надлежащим образом Предмета залога в качестве обеспечения исполнения обязательств Заемщика перед МФО в установленные сроки;

✓ в случае невыполнения предъявленных требований по замене Предмета залога, предоставления дополнительного обеспечения, а также в других случаях, если обязательства Заемщика окажутся по различным причинам необеспеченными (или существует реальная угроза этого);

✓ угрозы признания Заемщика неплатежеспособным;

✓ необходимости соблюдения пруденциальных нормативов со стороны органов, регулирующих деятельность МФО и/или требований законодательства Республики Казахстан, в том числе изменения требования законодательства Республики Казахстан, влияющих на надлежащее исполнение МФО договора о предоставлении микрокредита;

✓ иных случаях, предусмотренных законодательными актами и/или договором о предоставлении микрокредита.

12. Порядок работы с неплатежеспособными Заемщиками

12.1. При наличии просрочки исполнения обязательства по договору о предоставлении микрокредита сотрудник МФО уведомляет Заемщика в соответствии с пунктом 1 статьи 9-2 Закона.

Уведомление о наличии просроченной задолженности по принятым обязательствам, направляемое по месту жительства (нахождения) Заемщика, указанному в договоре о предоставлении микрокредита или сообщенному Заемщиком МФО способом, предусмотренным договором о предоставлении микрокредита.

12.2. Взаимодействие сотрудника МФО с Заемщиком, имеющим просроченную задолженность, и (или) его представителем, и (или) третьим лицом, связанным обязательствами с МФО 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 МФО, 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 сотрудника МФО, 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 сотрудника 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.

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

12.4. В случае, если договором о предоставлении микрокредита предусмотрено право МФО на передачу третьему лицу права (требования) по договору о предоставлении микрокредита (договору уступки права (требования), 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) МФО 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 МФО (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.

13. Заключительные положения

13.1 Лица виновные за нарушение настоящих Правил несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан.

13.2. Изменения и дополнения в настоящие Правила могут вноситься Протоколом собрания участников МФО в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

13.3. Иное, не предусмотренное настоящими Правилами, регламентируется законодательством Республики Казахстан, нормативными документами Республики Казахстан и внутренними документами МФО.